

# KOTIHOIDON PALVELUSETELIN MENETTELYOHJE

Voimassa toistaiseksi

VAASAN KAUPUNKI

## Sisällysluettelo

1. Palveluseteli .....	4
2. Tuottaja .....	5
2.1. Henkilökunta .....	6
2.3. Markkinointi, hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen .....	7
2.4. Tiedonanto kaupungille .....	8
2.5. Potilas- ja asiakasasiakirjat .....	9
2.6. Hyväksymisen peruuttaminen .....	10
3. Kaupunki .....	10
4. Sopimusehdot tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	11
5. Laskutus ja maksukäytännöt .....	12
6. Omaishoidontuen erityispiirteet .....	13

Liitteet

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. Tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Menettelyohjeella tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit ja toimintaohjeet tuottajille. Kunta velvoittaa tuottajat noudattamaan menettelyohjeen määräyksiä ja tuottaja sitoutuu noudattamaan ohjeen ehtoja siitä alkaen, kun se hyväksytään tuottajaksi.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on kunnalle 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 palvelusetelin saatuaan muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kaupungin hyväksymä tuottaja. Palveluseteli on asiakkaan oma, tuottajalle ei voida tämän pyynnöstä lähettää palveluseteleitä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja tuottajan välinen sopimus. Sopimuksen jatkumisesta ja tiedottamisesta vastuussa on asiakas – kaupungilla ei ole velvollisuutta tiedottaa tuottajaa, jos asiakas haluaa vaihtaa tuottajaa tai lopettaa palvelusetelillä hankittavan palvelun. Palvelusetelin saanut asiakas tekee tuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Suullinen sopimus ei ole riittävä. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

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 voi käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Reklamaatiotilanteessa asiakas ilmoittaa tyytymättömydestään tuottajalle ja/tai kaupungille. 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.

## 1. Palveluseteli

Kaupungin kotihoidon palvelusetelin käyttö on määritelty sosiaali- ja terveystalokunnassa 10.10.2005 § 114. Mikäli asiakas täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti. Kaupunki päättää palvelun tuottamistavan, asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin. Ensisijaisesti kartoitetaan kaupungin omat resurssit ja asiakas hoidetaan, jos mahdollista, omassa tuotannossa. Kaupunki tarjoaa asiakkaalle seteliä vasta siinä tilanteessa, kun kaupungin omaan tuotantoon ei mahdu asiakkaita.

- Tilapäinen kotihoito, korkeintaan kolme viikkoa, voidaan myöntää palvelusetelillä uudelle kotihoidon asiakkaalle 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. Tuottaja ei voi tuottaa sellaista palvelua palvelusetelillä, joka ei ole määritelty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Jos palveluntarve on epäselvä, tulee asiasta keskustella palveluohjaajan kanssa ennen palvelun tuottamista. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen sekä perheeseen mukaan.

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

- Omaishoidontuen palveluseteli (katso myös kohta 12.)

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin, ei ole siirrettävissä toiselle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. 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 valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito tai 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 sosiaalihuollona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia mm. vanhustenhuollosta.

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 niin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa 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.

Kotihoitoon voidaan ottaa asiakas, jonka a) toimintakyky on selkeästi alentunut (Rai toimintakykymittari) b) Asiakas tarvitsee sairautensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi terveyden- ja sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalouksia c) Asiakas on omaishoidon piirissä. Omaishoitaja tarvitsee tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa sekä käyttää lakisääteisiä vapaapäiviä. d) Asiakas on ollut sairaalahoidossa ja kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista. Kotihoitoon ja omaishoidontukeen on määritelty Sosiaali- ja terveystalouden hyväksymät kriteerit.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle tai voivat olla syynä loppumiselle:

1. Asiakas kieltäytyy palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee ohjata hänet kaupungin muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).
2. Asiakas tai hänen omainen/läheinen ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta tai asiakkaan hoito vaatii erityistä ammattitaitoa tai palveluverkoston hallintaa.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).
4. Kaupungin omassa tuotannossa on tilaa. Setelin jatko ei ole automaatio – jos kaupungin omaan tuotantoon mahtuu, voidaan seteli keskeyttää irtisanomisajan puitteissa. Tai jos asiakkaan tilanne vaatii hoitoa kaupungin tuotannossa. Sairaalassa oloajan jälkeen arvioidaan hoidontarve ja palvelun tuottamistaho uudelleen. Asiakkaan sairaalassa olosta tulee tiedottaa palveluohjaajaa.

## 2. Tuottaja

Tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Kaupungilla on oikeus vaatia toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, edellytykset täyttyvät. Tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä, noudattaa kaikkia tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita sekä sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Kaupungilla ei ole velvollisuutta osoittaa tuottajalle asiakkaita ja asiakkaita voidaan myös irtisanomisajan puitteissa siirtää kaupungin hoidettavaksi. Asiakas/omaisen/tuottaja ei voi vaatia palveluseteliä. Palveluohjaaja päättää palvelusetelin myöntämisestä.

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). Tuottajan edellytysten täytyminen on tarkastettu hyväksymisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää aluehallintovirasto (AVI) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitää Valviran kanssa. Tuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa tuottaja antaa ko. palveluja.

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

## 2.1. Henkilökunta

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa.

Tuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Tuottaja sitoutuu kuvaamaan kaupungille, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Henkilöstöllä on oltava riittävä ruotsin ja suomen kielen taito. Palvelujen vastuuhenkilöltä edellytetään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkintoa tai ylempää korkeakoulututkintoa. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään kahden vuoden aiempaa esimieskokemusta tai 25 opintopisteen johtamisopintoja ja alan tuntemusta sekä työkokemusta. Mikäli muutoin sopivalla henkilöllä ei ole tarvittavaa esimieskokemusta tai koulutusta, aluehallintovirasto voi hyväksyä vastuuhenkilön, mikäli hän sitoutuu suorittamaan puuttuvat johtamisopinnot. Tuottaja 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.

Työntekijät ovat vaitiolovelvollisia. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Tuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia asiakkaan avainten hallinnasta ja niiden katoamisesta aiheutuneista kustannuksista.

## 2.2. Palvelun sisältövaatimukset

Tuottajan tulee huolehtia palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin oma kotihoito tuottaa palvelun (palvelukuvaus liitteenä). Kotihoito toteutetaan tavoitteena asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen, asiakaslähtöisyys huomioiden. Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi

sairaanhoidajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitaja. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Asiakkaan hoidosta vastaa vastuulääkäri tai avoterveydenhuollon lääkäri. Terveys- ja sairaanhoidon vastuu on tuottajan sairaanhoitajalla/terveydenhoitajalla.

Tuottaja huolehti asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Tuottaja huolehtii myös, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Tuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki). Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja. Tarvittaessa avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

- Tuottajan palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat). Asiakkaalle nimetään vastuuhoidtaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoidtaja on.
- Tuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. omavalvontasuunnitelma.
- Tuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja kuinka niistä tiedotetaan.
- Tuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (THL Turvallinen lääkehoito 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Tuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
- Tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista tietojärjestelmäänsä (kaikki käynnit kirjattava) 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.
- Asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen, tarpeen muutoksesta ilmoittaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

Palvelutoiminnan tulee perustua hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023 laatusuosituksiin. Tuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuin omasta toiminnastaan.

### 2.3. Markkinointi, hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Markkinoinnin on oltava luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja mahdollisuudesta ajanvaraukseen. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Hinnan voi päivittää järjestelmään joulukuussa ja uudet hinnat ovat voimassa seuraavan vuoden ensimmäisestä päivästä.

Tuottajalla on oltava internetsivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot, tarjottavat palvelut sekä palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on tuottajan informoitava asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava kustannukset täysimääräisenä. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisesti. Tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Tuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän päivää ennen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa tuottaja 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 tuottajalle 24 tuntia ennen sovittua aikaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty käynti katsotaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitusti. Kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

#### 2.4. Tiedonanto kaupungille

Tuottaja toimii siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Kaupungille raportoidaan hoidon tason seuranta ja muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot. Tuottaja osallistuu kunnan osoittamiin laadun mittauksiin ja palvelujen kehittämistoimenpiteisiin. Tuottajan tulee vuosittain toimittaa kaupungille laadunseurantareportti (31.1. mennessä).

Kaupunkia tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä kirjallisesti. Tuottajan 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, raporteihin pyydetään joko asiakkaan tai omaisen/läheisen allekirjoitus. Tuottajan on annettava allekirjoittajalle mahdollisuus tutustua toteutuneisiin ja veloitettaviin palvelutunteihin, sillä allekirjoituksella tunnit kuitataan tapahtuneeksi. Allekirjoittajalle tulee kertoa, että jos palvelutunnit eivät täsmää, raporttia ei tule allekirjoittaa, vaan otetaan yhteyttä ensisijaisesti yritykseen ja/tai reklamaatiotilanteessa niin halutessaan palveluohjaajaan. Allekirjoitukset pyydetään laskutusta varten ja toteutuneet tunnit toimitetaan palveluohjaajalle *samaan aikaan* laskun kanssa, jolloin laskun asiatarkestus voidaan toteuttaa. Laskua ei voi hyväksyä ilman allekirjoitettua raporttia. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa ja aina hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös palvelusetelitarve. Tuottaja ei voi automaattisesti olettaa, että asiakkaan oikeus palveluseteliin jatkuu. Tuottajalla on velvollisuus välittömästi ilmoittaa puhelimitse ja kirjallisesti (sähköposti riittää) kaupungin kotihoitoon, mikäli palvelutarve muuttuu ja palvelu- ja hoitosuunnitelma vaatii tarkistamista. Kaupunki ei korvaa tuottajan asiakkaalle tuottamia palveluja, joita voimassa oleva palveluseteli ei kata. Tuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä palvelu- ja hoitosuunnitelman tekijään, jos on epäselvyyttä siitä mitä palvelua palvelusetelillä voidaan tuottaa.



Huomioitavaa Effectorissa:

Palveluntuottaja kirjaa palse.fi -portaalissa tapahtumat, joista ilmenee mitä on tehty ja milloin/millä aikavälillä. Nämä tiedot tulevat laskuviitteelle, jonka palveluntuottaja lähettää kuukausittain. Laskuviite sisältää kaikki kuukauden aikana tehdyt kirjaukset eriteltynä päätöksittäin/asiakkaittain. Laskuviitteen summan täsmätessä varsinaiseen sähköiseen laskuun, voidaan sähköinen lasku hyväksyä ja laskuviite kuitata hyväksytyksi Effectorissa.

Tuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia myös toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista, palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (sähköposti riittää) heti, kun muutos on havaittu tai todennäköinen.

## 2.5. Potilas- ja asiakasasiakirjat

Tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Tietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta, salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja kuten 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. Tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kaupungin asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999). Tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. 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 viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Tuottaja on velvollinen säilyttämään kaupungille toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin lainsäädännössä määritelty. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön kaupungille tai tuottajalle. 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 tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

## 2.6. Hyväksymisen peruuttaminen

Kaupungilla on oikeus peruuttaa tuottajan hyväksyminen ja poistaa tuottajan nimi hyväksytyjen listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, jos:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- b) palvelussa esiintyy olennaisia/toistuvia virheitä
- c) tuottaja ei noudata kaupungin menettelyohjeen ehtoja
- d) tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- e) tuottaja tai sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- f) kaupunki lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja.

## 3. Kaupunki

Kaupunki:

- valitsee tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kaupunki peruuttaa hyväksyminen ja poistaa tuottajaluettelosta, jos asetetut edellytykset eivät täyty tai tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kaupunki pitää luetteloa tuottajista.
- valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palveluseteliasiakkaiden palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kaupunki varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut edellytykset. Valvominen voi tapahtua ennalta ilmoitetusti tai -ilmoittamatta.
- selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun. Yrittäjä ilmoittaa omat hinnanmuutokset asiakkaalle sekä kirjallisesti että suullisesti niin, että asiakas ymmärtää. Tarvittaessa tieto myös omaisille.
- 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 tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kaupunki rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä.
- yhteistyössä tuottajan kanssa varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa. Tuottaja pyytää asiakkaalta kirjallisen suostumuksen häntä koskevien tietojen siirtoon kaupungin ja tuottajan välillä.

Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kaupunki ei ole sopimussuhteessa tuottajaan. Kaupungin vastuuhenkilö menettelyohjeen toteuttamisen ja ilmoitusten vastaanottajana on kotihoidon johtaja. Kaupungin yhteyshenkilö asiakkaisiin liittyvissä asioissa on palveluohjaaja. Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia menettelyohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Muutoksista ilmoitetaan tuottajalle kirjallisesti (sähköposti). Mikäli tuottaja ei halua sitoutua muuttuneisiin sääntöihin, tulee

siitä ilmoittaa kirjallisesti kaupungille 60 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kaupungille ei toimiteta ilmoitusta, sitoutuu tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

#### 4. Sopimusehdot tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

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 tuottajalla. Palvelu tulee vastata niitä tietoja tai laatutasoa, jotka tuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on virhe, jos tuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä.

Tuottajalla 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 tuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia tuottajalta 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 tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen tuottajan kustannuksella. Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä tuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kaupungille. Jos kaupunki hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan tuottajalle. Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa tuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennainen rikkomus esim. hoitaja ei saavu paikalle eikä tuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua, hoitaja laiminlyö sovitun avun toteuttamisen, esiintyy työssä päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta viivästyksen tai virheen vuoksi. Tuottaja 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 tuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty. Asiakkaan tulee ilmoittaa tuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos tuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Tuottajan tulee vastata reklamaatioon tai palautteeseen seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Vastinetta käytetään tuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. 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.

## 5. Laskutus ja maksukäytännöt

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

Vaana poistuu käytöstä viimeistään 31.12.2021. Tilalle tulossa Effector –järjestelmä. Effectorin osalta laskutus tapahtuu seuraavasti:

1. Palveluntuottaja kirjaa toteutuneet tapahtumat/palvelut palse.fi -portaalissa ja luo niistä kuukausittaisen laskuviitteen, joka siirtyy Effectoriin.
2. Palveluntuottaja tekee omassa laskutusjärjestelmässä sähköisen laskun, jonka lähettää kaupungille.
3. Jos laskuviitteen tiedot Effectorissa täsmäävät varsinaiseen sähköiseen laskuun, voidaan lasku ja laskuviite hyväksyä.

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. Omavastuuosuus on osuus yksityisen tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluseteleitä ei saa laskuttaa etukäteen.

- Tuottaja tekee asiakkaan/hänen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, vastuut ja velvollisuudet.
- Tuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta. Asiakkaalle myönnettyjen tuntien ylityksestä pitää olla yhteydessä palveluohjaajaan. Yhteys etukäteen, jos tarve muuttuu. Tarpeen muuttuessa palveluohjaaja tekee päätöksen, miten hoito jatkossa järjestetään. Joissakin tapauksissa hoito joudutaan järjestämään jatkossa kaupungin tuotannossa (esim. moniammatillisen hoitoringin tarve).
- Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Tuottaja laskuttaa kaupunkia annettujen ohjeiden mukaisesti jälkikäteen seuraavan kuukauden aikana. Laskutus tehdään setelijärjestelmän kautta asiakkaan palvelusetelipäätöksen mukaisesti ja 1.1.2021 alkaen myös maksunalennusasiakkaiden laskutus Vaanan kautta. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Minimilaskutus on puoli tuntia ja sen ylittyessä toteutuneiden aikojen mukaan. Mikäli sopimus on irtisanottu, tuottaja laskuttaa kaupunkia toteutuneesta palvelusta välittömästi.

Kilometrikorvauksia ei kaupungilta makseta tuottajalle, eikä niitä voi erikseen asiakkailta veloittaa.

Laskussa tulee olla liitteenä asiakkaan tuntilistat, palvelupäätös ja päätös omavastuuosuuden määrästä. Jos tuntilistat puuttuvat, ei laskua voida asiatarkestaa. Laskuerittelystä tulee ilmetä mistä

summa koostuu. Laskuerittelyllä tarkoitetaan sellaista dokumenttia, josta käy ilmi, miten Vaanasta veloitettuun summaan on maksualennusasiakkaalla päädytty. Asiakkaan kuukauden tunnit x yrittäjän tuntihinta ja lopputuloksesta vähennetään asiakkaan omavastuuosuus. Asiakkaan ollessa osan kuukautta sairaalassa, kuukauden omavastuuosuus jaetaan kuukauden päivien määrällä ja kerrotaan kotona hoidettujen päivien lukumäärällä.

- Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta palveluohjaajalle heti.
- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on Arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

#### Huomioitavaa Effectorissa:

Portaalissa luotu laskuviite sisältää paljon tietoa ja toimii riittävänä tietomääränä laskun hyväksymiseen kuukausikoontina ja mahdollistaa useamman asiakkaan keräämisen yhteiseen kuukausittaiseen koontilaskuun.

## 6. Omaishoidontuen erityispiirteet

Omaishoidon tuen palveluseteli on Vaasan kaupungin yksi tapa järjestää omaishoitajan lakisääteiset vapaapäivät. Omaishoidontuen palvelusetelin arvo määräytyy Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystalokunnan päätökseen 10.10.2005 § 114. Omaishoidontuen palvelusetelillä omaishoitaja turvaa vapaapäivien ajalle hoidettavalle tarvittavan hoidon ja palvelun. Muita käytettävissä olevia vaihtoehtoja ovat intervallihoido, läheislomitus ja päivätoiminta. Asiakas sopii ohjaajan kanssa, mitä vaihtoehtoa hän käyttää.

Palvelusetelin saatuaan asiakas valitsee itse tuottajan listalta ja ottaa tähän yhteyttä. Tuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelusta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa vapaapäivien järjestystapaa, asiakas itse tiedottaa asiasta tuottajalle. Seteli lähetetään aina asiakkaalle. Omaishoitaja voi pitää vapaansa kuukausittain tai hän voi säästää niitä pitäen kerralla useampia päiviä. Omaishoidon palveluseteliin pätee samoja sääntöjä kuin kotihoidon palveluseteliin. Erityispiirteet:

- Omaishoidon palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille saman suuruinen. Yhden palvelusetelin arvo on 120€ ja se korvaa yhden omaishoitajan vapaapäivän. Käyttäessä kaikki kolme vapaapäivää kuukaudessa, palvelusetelin arvo on 360€.
- Palvelusetelin voimassaoloaika on aina määräaikainen ja näkyy setelistä. Seteli uusitaan automaattisesti, mikäli palvelusetelin käyttö on sovittu ohjaajan kanssa pysyväksi.
- Vapaapäiviä ei voi pitää etukäteen, mutta jälkikäteen asiakkaalla on oikeus pitää vapaansa kalenterivuoden alusta (vapaat on pidettävä kalenterivuositain).
- Seteliä voi käyttää siivoukseen 18.5.2021 alkaen. Mikäli on epäselvää, kuuluuko jokin toimenpide siivoukseen, palveluntuottaja on yhteydessä palveluohjaajaan. Uudet siivousyrittäjät noudattavat menettelyohjetta soveltuvin osin. Menettelyohje käydään läpi uuden palveluntuottajan kanssa suullisesti ennen hyväksyntää.

## Liite 1

## VAASAN KOTIHOIDON PALVELUKUVAUS

(Sotela 02.02.2016 § 12)

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 tuottajien 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	Suihkuapu	Pukeutuminen
<p><u>Hygienianhoidossa ohjaaminen ja avustaminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Päivittäiset aamu- ja iltapesut (sis. esim. alapesut, kasvojen, kainaloiden, käsien, nivusten, rinnanalusten pesut)</li> <li>Ihon talkkaaminen/rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät)</li> <li>Hampaiden/tekohampaiden pesu</li> <li>WC-käynti/vaipanvaihto</li> <li>Parranajo</li> <li>Hiusten kampaaminen</li> <li>Kynsien leikkaaminen</li> <li>Stooman hoito</li> <li>Munuaispussin/virtsapussin tyhjennys/vaihto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peseytymisessä ohjaaminen/valvominen/avustaminen</li> <li>Suihkuapu kerran viikossa (poikkeuksena sairaanhoidolliset ja yksilölliset syyt/tarpeet)</li> <li>Muut suihkutuksen yhteydessä tehtävä tehtävät toimet (esim. rasvaukset, kynsien leikkaus, parranajo, pukeutuminen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pukeutumisessa, riisumisessa ohjaaminen/avustaminen</li> <li>Päivävaatteiden / yövaatteiden pukeminen, riisuminen ja vaihtaminen</li> <li>Huolehtiminen asianmukaisesta ja puhtaasta vaatetuksesta</li> <li>Tukisukkien/sidosten laittaminen</li> </ul>

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:	Ruokailussa avustaminen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ateriapalvelu (kunnan / yksityinen)</li> <li>Omaisten valmistama ruoka</li> <li>Valmiita einaisruokia (omaiset huolehtivat tai tilataan kauppapalvelun kautta)</li> <li>Kauppapalvelun tilauksen tekemisessä avustetaan tarvittaessa. Mikäli kauppapalvelua ei ole saatavilla, hoitaja voi käydä asiakkaalle kaupassa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruokailun valvominen/ohjaaminen</li> <li>Aterioiden esille laitto ja tarvittaessa lämmitys</li> <li>Syöttäminen, letkuruokinta</li> <li>Jälkien siistiminen ruokailun jälkeen</li> </ul>

Kodin turvallisuus ja esteettömyys
<ul style="list-style-type: none"> <li>Turvallisuuteen liittyvissä asioissa neuvominen</li> <li>Esteettömän kulun varmistaminen</li> <li>Apuvälineistä neuvominen ja niiden hankinnassa avustaminen</li> <li>Apuvälineiden käyttäminen silloin kun se on asiakkaan ja henkilökunnan turvallisuuden kannalta suositeltavaa (esim. nostolaite).</li> <li>Asunnon turvallisuuden tarkastaminen säännöllisin väliajoin (esim. matot, liedet, palohälyttimet), jos omaisten/läheisten apu ei ole käytettävissä.</li> <li>Muut turvajärjestelmät (esim. GPS-paikannin) asiakkaan ja läheisten osuus huomioiden.</li> </ul>

Henkinen ja fyysinen vireys
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaan omatoimisuuteen kannustaminen</li> <li>• Henkinen tukeminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä</li> <li>• Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen</li> <li>• Asiakkaan kanssa keskusteleminen sekä arjen asioissa ja ongelmatilanteissa tukeminen</li> </ul>

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

Siistiminen	Vaatehuolto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siisteydenylläpitämistä, kuten tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen/tahrojen pyyhintä ja roskien ulosvieminen.</li> <li>• Tiskaus ja keittiön siistiminen</li> <li>• WC:n siistiminen</li> <li>• Vuoteen sijaus</li> <li>• Imurointia myönnetään harkintaa käyttäen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pyykkien laittaminen pesukoneeseen, kuivumaan ripustaminen ja kaappiin viikkaaminen.</li> <li>• Pyykin pesulaan lähettäminen</li> <li>• Vuodevaatteiden vaihto tarvittaessa</li> </ul>

## 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-asoiden hoitamiseen (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	Saattoapu	Muu
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hakemusten täyttäminen (esim. Kelan etuudet, kuljetuspalvelu)</li> <li>• Apuvälineiden tilaaminen</li> <li>• Hoitotarvikkeiden ja vaippojen tilaaminen</li> <li>• Postin hakeminen postilaatikosta</li> <li>• Asiakkaan kanssa yhdessä asioiminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Päivähoitoon/kerhoihin/vuorohoitoon lähettäminen ja niistä vastaanottaminen</li> <li>• Terveyskeskuksen/sairaalaa/lääkäriin lähettäminen ja vastaanottaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Polttopuiden kantaminen sisään, mikäli ei ole käytössä muita lämmitysvaihtoehtoja</li> <li>• Veden sisään kantaminen</li> </ul>

## TERVEYDEN- JA SAIRAAHOITO

Terveyden- ja sairaanhoito toteutetaan kotihoidon palvelu- ja hoitohoitosuunnitelman mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään hoitohenkilökunnan osaamisen varmistaminen ja organisaatiossa työskentelevien ammattiryhmien oikeudet osallistua hoitotyöhön. Pelkästään lääkkeenjakoja tarvitsevat asiakkaat pyritään ohjaamaan lääkkeenjako palveluiden piiriin.

### Asiakkaan/potilaan voinnin muutoksista tulee raportoida välittömästi kotisairaanhoidoa.

Lääkehoito	Sairaanhoidolliset toimenpiteet	Terveydentilan seuranta ja kirjaaminen
Lääkkeiden antaminen/ottamisen valvonta	Diabeteshoito (verensokerin mittaus, insuliinin pistäminen)	Punnitseminen ja painon seuranta
Lääkkeiden tilaaminen apteekista sekä apteekissa asiointi. Apteekista lääkannospussien toimittaminen kotiin.	Katetrointi/Kestokatettrin vaihto Cystofixin hoito	Erilaisten arviointimittareiden- ja testien tekeminen; esim. MMSE, MNA, GDS15, RAI annettujen ohjeiden mukaisesti

Lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen	Haavanhoito Ihon kunnon seuranta ja hoito	Muistihäiriöisten ja mielenterveyskuntoutujien tarvitsema erityinen tuki ja ohjaus
Lääkehoidon kokonaisvaltainen seuranta Lääkelistan ajantasaisuus	Spiran antaminen Happirikastimen käyttö	Jalkahoitajan tilaaminen asiakkaan pyynnöstä tai tarvittaessa
Yhteydenpito apteekkiin ja kotisairaanhoidon	Letkuruokinta/ Nenämahaletkun laittaminen	Päivittäinen kirjaaminen sähköiseen asiakastietojärjestelmään.
Astmasuihkeiden antaminen/ottamisen valvonta	Trakeostomian hoito	
Silmätippojen/geelin laittaminen	Akuutin avanteen hoito	
Lääkelaastarin vaihto	Injektoiden anto sc/im (esim: Cohemin, Peratsin, Klexane), Rokotukset	
Lääkkeenjako dosettiin	Näytteiden otto (mm.verikokeet, INR, viljelyt)	
Vatsantoimintaan liittyvä lääkitys	Elintoimintojen mittaaminen ja tarkkailu (mm. turvotusten tarkkailu, verenpaineen mittaaminen ja seuranta, hengitys)	
	Ompeloiden poisto	
	Korvahuuhtelu	
	Pyelostomiahuuhtelut	
	Vatsadialyysi	
	Imupotilaanhoito	
	Antikoagulantti potilaan hoito (mm. verikokeet, lääkkeenjako)	

## Liite 2

### Terveyden- ja sairaanhoidon ohjeita

#### 1. [Lääkehoito](#)

Tuottajan tulee laatia lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa. VALVIRAn sivuilta [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi) löytyvät lääkehoidon toteuttamisen ohjeet ja oppaat. Liitteenä esimerkkinä lääkehoitosuunnitelmalomake Vaasan sairaanhoitopiirissä



Lääkehoitosuunnitelma sk.docx



Läkemedelsbehandlingsplan.docx

#### 2. [Tuotteet ja hoitotarvikkeet /instrumentit](#)

Tuottajan vastuulla on henkilöstön suojavaatetus ja turvaneulat.

### Tuotteet

Haavanhoito Tuottajan vastuulla on
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haavanhoidon toteuttaminen, seuranta ja arviointi voimassa olevan haavanhoito-ohjeen mukaan</li> <li>• Hoitotarvikkeiden hankinta ja vienti potilaalle</li> <li>• Hoitotarvikkeiden jakelu hoidetaan potilaan terveysasemalta</li> <li>• Lähetteen kirjoittaa kotisairaanhoidon sairaanhoitaja</li> <li>• Instrumenttien hankinta ja huolto</li> <li>• Suojavaatetus</li> <li>• Seurantakontrollit</li> </ul>



- Haavan paranemisprosessissa tapahtuvissa muutoksissa yhteys hoitavaan tahoon (esim. kotisairaanhoido, vastuulääkäri, Soster/VKS haavanhoitaja)
- Potilas itse kustantaa haavanpuhdistusaineet, voiteet ja haavan puudutusaineet

#### Laboratoriokokeet Tuottajan 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 kestokatetrointi Tuottajan vastuulla on

- Katetroinnin toteuttaminen, seuranta ja arviointi
- hankkia lähete Ikäkeskuksen hoitotarvikejakelusta
- hankkia itse suojarustus
- konsultoida tarvittaessa hoitavaa lääkäriä
- Kestokatetroinnissa potilas kustantaa puudutusgeelin, resepti hankinnasta vastaa tuottaja

#### Stoomanhoito Tuottajan vastuulla on

- Stoomahoidon toteuttaminen, seuranta ja arviointi
- hankkia lähete Ikäkeskuksen hoitotarvikejakelusta
- hankkia itse suojarustus
- konsultoida tarvittaessa hoitavaa lääkäriä tai VKS:n stoomahoitajaa

#### Marevanhoito ja INR-näyte Tuottajan vastuulla on

- Marevanhoidon toteutus, seuranta ja arviointi
- varmistaa potilaan 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) tuottajat hankkivat Ikäkeskuksen hoitotarvikejakelusta kaupungin normaalin käytännön mukaan

Haavanhoitotarvikkeet;

Kotisairaanhoido kirjoittaa lähetteen tarvikkeista tuottajalle ja tuotteet haetaan potilaan omalta terveysasemalta (omavastuu 3 kk).

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

Riskijätteet huolehtii tuottaja.

### 3. [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](mailto:seija.valivainio@vaasa.fi) <https://www.vaasa.fi/palvelut/henkilostokoulutus-ulkopuolisille>

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

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

Toimenpideoosaaminen

- Tuottaja 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.

#### 4. [Vastuulääkäripalvelu kotihoidossa](#)

Kotisairaanhoidon arvioi, siirtykö potilas vastuulääkäripalveluun.

Palvelun tuottaa Terveystalo.

Arkisin ma-pe klo 7-15.30 lääkäriasioissa yhteys oman alueen kotisairaanhoidon.

Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin yhteys Terveystalon takapäivystykseen puh.**030360700**.