

**KALLIO**

*peruspalvelukuntayhtymä*

# **Palvelusetelin sääntökirja**

## **Kotihoito**

22.4.2016

## Sisällys

### SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA

1	Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo .....	3
2	Määritelmät .....	3
3	Palveluntuottaja .....	4
3.1	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta .....	4
3.2	Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen .....	4
3.3	Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet .....	6
4	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....	7
4.1	Asiakkaan asema .....	7
4.2	Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	7
5	Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....	8
6	Aputori.fi –palvelun käyttäminen .....	8
7	Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito .....	9
8	Palvelun laskutus kuntayhtymältä ja asiakkaalta .....	10
8.1	Kuntayhtymä .....	10
8.2	Asiakas .....	10
9	Vastuut ja vakuutukset .....	11
10	Verotus .....	11

### PALVELUKOHTAINEN OSIO – KOTIHOITO

1	Kotihoidon palveluseteli .....	12
1.1	Kotihoidon palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset .....	12
1.2	Henkilöstö ja osaaminen .....	12
1.3	Laadunhallinta .....	14
1.4	Palvelun sisällön vaatimukset .....	14
1.5	Ympäristöasiat .....	16
2	Palvelukuvaus kotihoidon palvelusetelitoimintaan .....	16
2.1	Kotipalvelu .....	16
2.2	Kotisairaanhoido .....	20
3	Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä .....	22
3.1	Palvelukerran peruutus .....	22
3.2	Palvelun virhe .....	23
3.3	Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset .....	23
4	Asiakastietojärjestelmä .....	24
5	Toiminnanohjausjärjestelmä .....	25
6	Palvelusetelin arvo kotihoidossa .....	25
6.1	Tilapäinen kotihoito .....	25
6.2	Säännöllinen kotihoito .....	26

### PALVELUKOHTAINEN OSIO – OMAISHOITAJAN VAPAA KOTIIN ANNETTAVANA PALVELUNA

1	Omaishoitajan vapaa kotiin annettavana palveluna -palveluseteli .....	28
1.1	Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset .....	28
1.2	Henkilöstö ja osaaminen .....	28
1.3	Laadunhallinta .....	30
1.4	Palvelun sisällön vaatimukset .....	30
1.5	Ympäristöasiat .....	31
2	Palvelukuvaus omaishoidon vapaaseen – kotiin annettavana palveluna .....	32

3	Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä .....	33
4	Palvelusetelin arvo omaishoidon vapaassa / kotiin annettava palvelu .....	34

### **PALVELUKOHTAINEN OSIO – TUKIPALVELUN PUHTAANAPITO- PALVELUT**

1	Tukipalvelun puhtaanapitopalvelut -palveluseteli.....	36
2	Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä .....	37
2.1	Palvelukerran peruutus .....	37
2.2	Palvelun virhe .....	37
2.3	Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset .....	37
2.4	Palvelusetelin arvo puhtaanapitopalvelussa .....	38
2.5	Laskutus kunnalta ja asiakkaalta.....	39
	LIITTEET .....	40

# SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA

## 1 Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo

Sääntökirjassa esitetään Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palvelusetelikäytäntö, jonka määräyksiä yksityisen palveluntuottajan tulee noudattaa jatkuvasti toiminnassaan. Se on laadittu sekä yksityisten palveluntuottajien että Kallion toimijoiden käyttöön.

Sääntökirjassa konkretisoidaan, mitä palvelusetelilain 5§ 1 momentin 5 kohdassa mainitut palveluntuottajan hyväksymiskriteerit tarkoittavat palvelusetelituottajan toiminnassa. Sääntökirjassa määritellään kuntayhtymän ja palveluntuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet, vastuut ja asiakkaan asema.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

### Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutossilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutossilmoituksen toimittamisesta.

## 2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

- 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.
- Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
- Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
- Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.
- Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- Aputori.fi** on sähköinen tietojärjestelmä, joka vastaa palveluntuottajien luettelon ylläpitämisestä. Sen kautta myös hakeudutaan palveluntuottajaksi ja ilmoitetaan palvelujen hinnat. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa.

## 3 Palveluntuottaja

### 3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Hakeutuminen tapahtuu Aputori-järjestelmän kautta. Ohjeet kirjautumiseen sekä sähköisen hakemuksen tekemiseen ja vaadittaviin liitteisiin löytyvät Peruspalvelukuntayhtymä Kallion verkkosivuilta kohdasta [http://www.kalliopp.fi/yksityisille\\_palvelujen\\_tuottajille](http://www.kalliopp.fi/yksityisille_palvelujen_tuottajille). Palveluntuottajan tulee toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolla on velvollisuus valvoa palveluntuottajan toimintaa. Tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti niin, että palveluntuottaja päivittää ne kerran vuodessa kesäkuun loppuun mennessä Aputorille.

Hyväksytyjen palveluntuottajien palveluja valvotaan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaalle laadukkaat ja turvalliset palvelut niin kuin palvelusetelilaissa sekä sääntökirjassa on määritelty.

Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 6§). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää vuosittain palveluiden laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen potilasturvallisuudesta. Tietoa tulee antaa vuosittain palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin niiden syistä ja niiden pohjalta tehdyistä ratkaisuista.

Samoin palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittain kuntayhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnasta. Sen tulee sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle maaliskuun loppuun mennessä. Vaatimus koskee niitä palveluntuottajia, jotka toimittavat toimintatoimintakertomuksen AVI:lle.

### 3.2 Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen

Ennen toiminnan aloittamista yksityisen sosiaali-, ja terveystalouden palveluntuottajan tulee rekisteröityä tuottamansa palvelun mukaan joko Valviran, AVIn tai Kallion omaan palveluntuottajien rekisteri ([www.aputori.fi](http://www.aputori.fi)).

Yksityiset palvelut voidaan jakaa **1) luvanvaraisiin** ja **2) ilmoituksenvaraisiin** sosiaali- ja terveystalouden palveluihin sekä **3) ilmoituksenvaraisiin tukipalveluihin**.

**1. Luvanvaraista** on sellainen yksityinen palvelu, jota palveluntuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti. Palveluntuottajan on saatava lupaviranomaiselta lupa palvelujen tuottamiseen ennen toiminnan aloittamista ja olennaista muuttamista. Lupa kattaa kaikki palveluntuottajan toimintayksiköt, joissa tuotetaan ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Ympärivuorokautisten palvelujen toiminnan aloittamisen edellytyksenä on aluehallintoviranomaisen tai Valviran myöntämä lupa. Lupaa haetaan Valviralta, jos toimintaa on usean aluehallintoviraston alueella. Suunnitelmallista valvontaa toiminnan aikana tehdään yhteistyössä toimintayksikön sijaintikunnan, asiakkaiden asiaa mahdollisesti hoitavien muiden kuntien ja AVIn kanssa.

**2. Ilmoituksenvaraista** on sellainen yksityinen palvelu, joka ei ole ympärivuorokautista palvelua. Palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista

muuttamista Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle, jos palvelua tuotetaan Kallion alueella. Ilmoituksessa on mainittava vastaavat tiedot kuin lupahakemuksessa.

Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraisen yrityksen toiminnan käynnistymistä kuntayhtymä laatii palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täytyvätkö toiminnassa lain edellytykset. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelunantajien Valveri-rekisteriin, jota ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot. Hyväksytyt yksityiset palveluntuottajat merkitään myös Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palveluntuottajarekistereihin (Apu-tori.fi).

**3. Ilmoituksenvaraisista tukipalveluista** tehdään ilmoitus Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Ilmoituksenvaraisia tukipalveluja ovat eri asiakasryhmille tarkoitettut avohuollon palvelut, kuten siivouspalvelut.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio (palvelujohtaja) hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja Kallion palvelukohtaiset kriteerit.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion vahvistamat palveluseteliyrittäjän yleiset hyväksymisehdot:

- on verohallinnon ennakkoperintärekisterissä
- sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta
- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- yrittäjän tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- yrittäjällä on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

### Hyväksynnän peruuttaminen

Kun palveluntuottajalle asetetut hyväksymiskriteerit eivät täyty, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio antaa kirjallisen huomautuksen, jossa yksilöidään korjattavat asiat ja niiden parantamisaikataulu. Mikäli palveluntuottaja ei edelleenkään ole korjannut epäkohtia, hän saa toisen kirjallisen huomautuksen (viranhaltijapäätös) ja mahdollisuuden parantaa toimintaansa. Jos palveluntuottaja ei korjaa annettuun päivämäärään mennessä vaadittuja asioita, hänet poistetaan tuottajarekisteristä.

Mikäli kuntayhtymä hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytön ehtoja olennaisesti, kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta 60 päivän kuluttua päätöksenteosta.

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kuntayhtymä poistaa palveluntuottajan hyväksynnän, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

### 3.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava sitä koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottajan tulee täyttää voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset, kuten lakia yksityisestä terveydenhuollosta (152/ 1990) tai lakia yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön edellytysten täytyminen tarkistetaan sen perustamisvaiheessa. Käytännössä Kallio silloin hyväksyy tuotettavan palvelun tason, jonka tuottamiseen palveluntuottaja sitoutuu. Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Yleisiin velvoitteisiin kuuluu, että palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee esittää palvelusetelihakemuksessa selvityksen käyttämistään alihankkijoista sekä hakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet myös alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottaja ei saa RAY:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista; palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava Kallion vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja huolehtii, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee varmistaa lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla, tulee olla esteetön pääsy toimitiloihin.

## 4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 4.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle. Tätä varten kuntayhtymällä on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Kallion työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, joiden mukaan asiakas täyttää palvelun saantikriteerit ja päätös palvelusta on tehty. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymän tulee järjestää palvelu muulla tavoin.

Palvelusetelipäätöksellä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hän valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) palveluntuottajan Kallion hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista ja hakeutuu palveluun. Yhteydenotto tapahtuu esim. soittamalla palveluntuottajalle. Kuntayhtymä ei osoita asiakkaita palveluntuottajalle.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei ole sopimusosapuoli vaan sopimus on kuluttajan asemassa oleva asiakkaan ja palveluntuottajan välinen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, kuntayhtymä järjestää asiakkaalle myönnetyn palvelun muulla tavalla.

### 4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.



Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai kirjallisesti. Palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla sekä myös kirjallisesti Peruspalvelukuntayhtymä Kallioon.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi olla yhteydessä palvelun epäkohdista myös sosiaaliamieheen ja/tai kannella valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## 5 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palvelutarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, onko palveluseteli edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Kallio tekee indeksitarkistukset ja muut mahdolliset hinnantarkistukset kerran vuodessa tai erityisen painavasta syystä, kuten lainsäädännön tai Kallion toiminnan muutoksista johtuen, useammin.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamisesta on annettava päätös asiakkaalle.

Henkilö, joka kuntayhtymässä on päättänyt palvelusetelin myöntämisestä, ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajotus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Tehostetun palveluasumisen ja kehitysvammaisten henkilöiden palveluasumisessa Peruspalvelukuntayhtymä Kallio on asettanut palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän eli hintakaton.

## 6 Aputori.fi –palvelun käyttäminen

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ajantasainen palveluntuottajarekisteri löytyy Aputori.fi -järjestelmästä. Sivustoa ylläpitää Nivala-Haapajärven seutu NIHAK r.y. Sivustolta löytyvät tiedot palvelusetelipalveluista ja niiden hinnoista. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

## **7 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito**

Kallion on palvelusetelipalveluissa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kuntayhtymän lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat Kallion asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain tai niiden perusteella annettujen määräysten mukaisesti. Syntyneisiin asiakasasiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen, sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kallion antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kalliolle. Tiedon luovutuksesta päättää aina Kallio rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on palvelusuunnitelman mukaista, kirjaukset tehdään vähintään keran vuorokaudessa. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Hyvinvointipalveluissa (voi sisältää potilastietoja) vuoden aikana päättyneistä asiakkuuksista syntyneet asiakirjat toimitetaan hyvinvointipalveluiden pääarkistovastaavalle, os. Pistotie 1, 84100 Ylivieska ja terveystietopalveluissa syntyneet asiakirjat pääarkistovastaavalle, Kirkkotie 4, 84100 Ylivieska.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion Effic-asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

## 8 Palvelun laskutus kuntayhtymältä ja asiakkaalta

### 8.1 Kuntayhtymä

Kuntayhtymä maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon kuntayhtymältä jälkikäteen. Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

### 8.2 Asiakas

Asiakas toimittaa Kalliolta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on myös eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan Aputori.fi sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelipäätöksestä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranomaiselle heti ongelmien tultua ilmi.

### Hintojen muuttaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle 31.08 mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 % kuin perustellusta syystä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Kallio ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

## 9 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva toimintansa edellyttämät vakuutukset, kuten potilasvahinkovakuutus tai muu vastuuvakuutus.

Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

## 10 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennyksen saamiseen.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveys- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveys- 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 sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

# PALVELUKOHTAINEN OSIO – KOTIHOITO

## 1 Kotihoidon palveluseteli

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 19 §:n ja 20 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan eri-ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään.

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti vanhuksia ja vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujia joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Palveluseteliä ei voida myöntää asiakkaalle tai hänen edustajalleen, joka:

- kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas ohjataan Kallio tarjoamien palveluiden piiriin (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelusetelistä 569/2009)
- ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta
- saa vammaispalvelulain mukaista palveluasumista omaan kotiin
- on sotainvalidi ja jolla on vähintään 10 % haitta-aste
- ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008)
- palvelusetelinhakija ei täytä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteita.

### 1.1 Kotihoidon palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista.

### 1.2 Henkilöstö ja osaaminen

Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Kuitenkin vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus esimiestehtävistä, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän vastuutyöntekijä mukaan lukien.

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) 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 (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (esim. sairaanhoitaja) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Sairaanhoitajan opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi. Lähihoitaja opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos hänen osaamisensa arvioidaan riittäväksi työnantajan toimesta ja opiskeluissa on suoritettuna hoidon- ja huolenpidon opintojakso. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

Sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki) ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt Valviran Suosikki-ammattihenkilöiden rekisteristä. Suosikki-rekisteri on käytössä 1.8.2016 alkaen ja siirtymäaika on 31.12.2017 saakka.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että lasten kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakkaan asiakirjamerkinnot.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritetty.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta ja eettisestä toiminnasta. Tuottajalla on kirjallinen eettinen ohjeistus, joka sisältää konkreettisesti palvelua ohjaavat keskeiset periaatteet. Perehdyttäminen on palveluntuottajan lähiesimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiesimiehen lisäksi koko työyhteisö.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Kotihoidon esimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu kotihoito yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Lähiesimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tilaajalle henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisesta laaditun koosteen vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä. Henkilöstölle järjestään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Kotihoidon esimies seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrää. Sairauspoissaolojen lisääntyessä esimies käy tarvittavat keskustelut työntekijän kanssa. Kotihoidon henkilöstölle on järjestetty lakisääteinen työterveyshuolto.

Kotihoidossa on kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma. Yksityinen palveluntuottaja raportoi tilaajalle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävästi osaamista ja tietoa tunnistaa kohde-ryhmän sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista sekä osaamista reagoitiin ja toimintaan esim. hätätilanteissa sekä osaamista saatujen hoito-ohjeiden noudattamiseen.

Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajalla on (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa THL 2016) oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa tulee olla kirjattuna lääkkeen antolupien saamiseksi vaadittavasta osaamisen näytöstä, kuka luvat on myöntänyt, miten osaamista ylläpidetään ja kuinka usein osaaminen on näytettävä.

Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden päivän sisällä palvelun tilaamisesta.

Työpyynnöt kotihoidon palveluista on otettava vastaan arkipäivisin klo 07.00-16.00 välisenä aikana. Kotiutuville ns. vanhoille asiakkaille (=palvelu- hoito- ja kuntoutumissuunnitelma olemassa) palvelut on aloitettava välittömästi etukäteen ilmoitettuna kotiutumisaikana. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoja tai viivytyksiä.

Toiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM 2013:11).

Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Peruspalvelukuntayhtymä Kallio. Palvelusetelituottaja on yhteydessä asiakkaan terveyskeskukseen ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

### **1.3 Laadunhallinta**

Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito -suositusta, Sairaanhoidon käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia.

Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

Palveluntuottaja vastaa niiden apuvälineiden kustannuksista, kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta.

Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja kuinka niistä tiedotetaan toimintayksikössä.

### **1.4 Palvelun sisällön vaatimukset**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio käyttää RAI -toimintakykymittaria asiakkaan toimintakyvyn arviointiin, palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen sekä asiakkaan palvelutarpeen seuraamiseen ja arviointiin yhteistyössä palveluntuottajana kanssa.

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palveluneuvontayksikön SAP -hoitaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelman (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), josta ilmenee palve-

lun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/ viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika. Lisäksi edellytetään, että toimivaltainen viranomais on tehnyt palvelupää-töksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelupäätökseen sekä palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan on kirjattu onko kyseessä kotipalvelunkäynti vai kotisairaanhoidokäynti. Jos kyseessä on kotisairaanhoidokäynti, käynnin yhteydessä tehdään myös tarvittavat kotipalvelutehtävät.

Asiakkaan palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa voi olla sekä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia, laadukkaita ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuva. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja terveyden- ja sairaanhoitoa osalta potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain(1992 /785) mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaava palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelma, joka sisältää myös elämänkaaritiedot. Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmassa määritellään henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva ja hoito sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan palvelu- hoito- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Tuottaja huolehtii, että asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Omahoitajan rooli ja tehtävät on määritelty.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa. Palvelu- hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan tehdyistä suunnitelmista tulee aina keskustella asiakkaan/ omaisten kanssa.

Asiakkaan palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan perustuen mm. RAI -toimintakykymittarilla tehtyyn arviointiin vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden tarkistaa Kallion kotihoidon palveluneuvontayksikkö. Tarvittaessa osallistutaan hoitoneuvotteluihin.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi asiakkaan palveluntarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista (mm. palvelutarpeen muutokset, vähentyminen ja palvelun päättyminen) palveluneuvontayksikköön, joka yhteistyössä tuottajan vastuuhoidajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaa.

Asiakkaan palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa sovitaan, huolehtii asiakkaan lääkehuollon asiakas itse, omainen, palveluntuottaja, vai peruspalvelukuntayhtymä Kallio. Palveluntuottajan huolehtiessa asiakkaan lääkehuollosta ja lääkkeiden jaosta suunnitellaan palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa lääkkeiden jakoon palveluaikaa. Palveluntuottaja / asiakas voi myös halutessaan ostaa lääkkeidenjaon apteekilta maksaen silloin itse kustannukset. Mikäli Kallio myöntää palvelusetelin kotipalveluun, Kallio huolehtii asiakkaan lääkeshoidosta ja lääkkeiden jaosta kustannuksineen.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoidajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan rahaasiat hoidetaan. Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunnan ei tule osallistua, jollei asiakas/omaisen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Raha-asioiden hoidossa noudatetaan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hoito- ja hoivapalveluiden perusteet ja ohjeistus (Yhtymähallitus 21.2.2014 §16).



Kotihoidon palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palvelutuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden.

### 1.5 Ympäristöasiat

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Peruspalvelukuntayhtymä Kallio edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestäväen kehityksen mukaisia. Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten hän ottaa toiminnassaan huomioon kestäväen kehityksen.

## 2 Palvelukuvaus kotihoidon palvelusetelitoimintaan

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 19 §:n ja 20 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon.

Asiakkaat ovat pääasiassa aikuisia henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Annettava palvelu perustuu palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan. Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Peruspalvelukuntayhtymä Kallio. Tuottaja on yhteydessä asiakkaan terveyskeskukseen ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

**Asiakkaiden ohjautuminen yrittäjille:** Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palveluneuvontayksikkö on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- hoito- ja kuntoutumissuunnitelman, josta ilmenee asiakkaan saaman palvelun (kotipalvelu, kotisairaanhoido) sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/ viikon aika sekä palveluun kuuluva keskimääräinen aika sekä palvelupäätöksen. Jos kyseessä on kotisairaanhoidokäynti, käynnin yhteydessä tehdään myös tarvittavat kotipalvelutehtävät.

### 2.1 Kotipalvelu

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen edellä tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. (SHL 2014/71301, 19 § ja 20§.)

Kotipalvelun asiakkaat ovat pääasiassa täysi-ikäisiä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua (ml. laitoksista kotiutumistilanteet). Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja tarpeiden huomioiminen sekä terveellisiin elämäntapoihin kannustaminen.

Palvelutarpeen kokonaisarviointiin perustuva palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelma tehdään palvelua aloitettaessa asiakkaan ja omaisen tai läheisten kanssa ja samalla kerrotaan asiakasmaksun määräytymisestä. Kotihoidon palveluntuottaja on yhteydessä omaisiin asiakkaan voinnin muuttuessa tai säännöllisin väliajoin.

Kotihoidossa omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheisensä hoitoon. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta asiakkaan

suostumuksella. Omaisten kanssa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan terveyden tilan muutoksista. Asiakkaan omaisille ja läheisille järjestetään säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakasraati, omaisten ilta tai vastaava tapahtuma. Tilaajan edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin.

Hoitoa ja palveluita toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Potilaan liikkumista rajoittavien menetelmien käytöstä ei ole normeja ei-psykiatrisessa sairaanhoidossa eikä sosiaalihuollossa (Valvira 12.8.2015). Päätös itsemääräämisoikeutta rajoittavan välineen käytöstä on periaatepäätös, johon tulee saada asiakkaan tai läheisen suostumus. Turvavälineiden käytöstä on tehtävä hoitopäätös, joka kirjataan potilasasiakirjoihin ja johon on määritelty käytön määräaika.

Asiakkaan palveluiden myöntämisestä ja niiden sisällöstä päättää toimivaltainen viranomainen. Asiakkaan voinnissa tapahtuneet muutokset kirjataan asiakasasiakirjoihin.

Asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Alla on kuvattu kotipalvelun sisältöä.

### **Puhtaus ja pukeutuminen:**

- henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen (ja huolto), silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon kunnan rasvaus ja seuranta
- kylpeminen: kokovartalon pesu, kynsien leikkaaminen, sisältää asiakaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois
- pukeutuminen: pukeutuminen ja vaatteiden pukeminen sekä riisuminen, kaikki arkivaatteet (sisä- ja ulkovaatteet), proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto
- wc:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto, pyyhkiminen ja vaatteiden kohennus

### **Ravinto:**

- aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen, ruoka esille laittaminen ja kattaminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa
- asiakkaan ateriapalvelun tilaaminen ja lopettaminen sekä keskeytysten ilmoittaminen aterioiden valmistuspaikkaan
- asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä
- asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet)
- nesteytyksestä ja ruuan saannista huolehtiminen
- ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen
- tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti
- ateriapisteeseen ohjaaminen (palvelutalo)
- asiakkaan yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi
- asiakkaan ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan

Jos asiakas tarvitsee ateriapalvelua, yksityisellä palveluntuottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä tulee olla hyväksytyt hygieniapassi. Asukkailta kerätään säännöllisesti palautetta ruoasta ja sitä hyödynnetään ateriapalvelun kehittämisessä.

### **Kodinhoito:**

- siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vienti
- asiakkaan kodin yleisilmeen tulee olla siisti
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- astioidenpesu, mikäli asiakas ei itse kykene sitä tekemään
- jääkaapin ruokien päivittäinen tarkistus ja elintarvikehygieniasta huolehtiminen
- jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen
- portatiivin /WC- tuolin/alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä
- vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen vähintään kerran viikossa
- pyykkipalvelu hoidetaan pääsääntöisesti tukipalveluna, tarvittaessa osana säännöllistä kotihoitoa, asiakas maksaa kustannukset pyykkihuollosta
- pyykkihuolto kotona edellyttää asiakkaan omaa pesukonetta
- huolehditaan jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden käsittelyn toteuttaminen

### **Turvallisuus ja esteettömyys:**

- turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä
- ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa
- apuvälineen huoltoon lähettäminen
- esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen (tarvittaessa lumenluonti)
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi
- viallisten laitteiden poistaminen käytöstä ja rikkoutuneen lampun vaihtaminen
- SPEK asumisturvallisuuden tarkastuslomakkeen täyttäminen

Kotihoidossa palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelman väkivallan uhan varalle. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja arvioidaan säännöllisesti. Yksityinen palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle kunnalle sekä asukkaiden kotikuntien valvontaviranomaisille.

Kotihoidon yksikössä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteissa, kuten muistisairaana asukkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asukkaan tunnistamisessa, asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi kotihoidon yksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Kotihoito yksikössä on nimetty hygieniavastaava.

### **Sosiaalinen kanssakäyminen ja toimintakyvyn edistäminen:**

- asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa, kokonaistilanteen arviointi
- asiakkaan valmistelu kodin ulkopuoliseen toimintaan (esim. päivätoiminta, saunapalvelu). Huolehditaan rahat, lääkkeet, vaihtovaatteet ja muut tarvikkeet mukaan
- asiakkaan kuljetusten tilaaminen ja peruminen
- sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen

- kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, (esim. omatoimisuuden tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa)
- tuetaan, ohjataan ja autetaan asiakkaiden liikkumista ja ulkoilua. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti. Ulkoilujen toteutumista seurataan ja ne dokumentoidaan. Yksityisillä palveluntuottajilla tulee olla esittää tilaajalle pyydettyä em. ulkoilusta koostettu yhteenveto
- säännöllinen yhteydenpito omaisiin tai läheisiin

#### **Asiointi ja saattaja-apu:**

- kauppapalveluihin ohjaaminen ja kauppatilausten teossa avustaminen (asiakkaalla tili kauppaan / apteekkiin)
- tarvittaessa postin tuominen laatikosta
- lääkkeiden hankinta apteekista, mikäli asiakas tai omainen ei pysty tätä tekemään

Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse.

#### **Terveydentila:**

Hoitotyön asiantuntemus tulee olla käytettävissä päivittäin. Asiakkaan kokonaisterveydentilan seuranta ja arviointiin liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet toteutetaan yhteistyössä kotisairaanhoidon ja lääkärin kanssa. Muutokset terveydentilassa kirjataan asiakastietoihin. Muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian.

Sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät

- Yleisvointi, sairauden oireet
- Painon ja turvotusten seuranta
- Ihonhoito ja ihon kunnon seuranta
- Verenpaineen ja verensokerin mittaaminen
- Näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen

#### **Lääkehoidon toteutus ja seuranta:**

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat kotihoidon esimies, lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri ja kotihoidon lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkkeiden turvallisen säilytyksen, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan, sekä lääkkeenjaon jos siitä on sovittu hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa asiakkaan kanssa.

- Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin ja/tai kotisairaanhoidon ja/tai omaisen kanssa.
- Lääkkeiden antaminen lääkedosetista tai apteekin annosjakelupussista /dositista.
- Insuliinin pistäminen.
- Lääkehoidon vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille.
- Henkilökunta vastaa ja huolehtii kaikissa tapauksissa, että asiakkaalla on lääkelistan mukaiset lääkkeet ja ne säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti.
- Kotipalvelussa työskentelevä henkilökunta osallistuu lääkehoitoon lääkehoitosuunnitelmaan kirjattujen valtuuksien puitteissa.

#### **Terveysneuvonta ja ohjaus:**

Kotihoidossa esimies vastaa, että hoito- ja hoivatyön toimintakäytännöt edistävät ja ylläpitävät asukkaiden toimintakykyä ja estävät ajautumista ympärivuorokautiseen palveluasumiseen tai vuodepotilaaksi. Kotihoidossa seurataan säännöllisesti tehostettuun palveluasumiseen siirtyvien asiakkaiden määrää ja palvelujen piiristä omatoimiseksi jääneitä asukkaita ja tarvittaessa tarkistetaan työyksikön toimintamalleja.

Toimintakyvyn arviointi ja seuranta kotihoidon käyttämällä arviointimenetelmillä.

Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä Kallion fysio- ja toimintaterapian ja kotihoidon kanssa

Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat:

- hoitotarvikkeiden tilaaminen kriteerien mukaisesti
- ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- postin avaaminen sovitusti
- yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat)
- ajanvaraukset eri asiantuntijoiden vastaanotolle
- hoitokäyntien tilastointi

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki ja asumistuki). Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asukkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asukkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

Mikäli asiakas tarvitsee myös sairaanhoitopalveluita samalla käynnillä, se toteutetaan kotisairaanhoidon sisällönkuvaus -ohjeistuksen mukaisesti.

## 2.2 Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoido on kotona terveydenhuollon ammattilaisten antamaa sairaanhoidoa, joka on tarkoitettu ihmisille, jotka sairautensa, vammansa tai toimintakykynsä heikkenemisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon sairaanhoidopalveluita. Kotisairaanhoidon asiakkaaksi ottamisesta päättää lääkäri ja asiakkaalle on tehty palveluneuvonnasta palvelutarpeenarviointi.

Hoito- palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma tehdään palveluiden käynnistämisvaiheessa ja tarkistetaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein.

Kotisairaanhoidoan kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, seuranta, ohjaus ja neuvonta. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä.

Alla on kuvattu kotisairaanhoidon sisältöä, mutta asiakkaan saama palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

### Lääkehoito

Kotihoido yksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2016 turvallinen lääkehoitopoppan mukaisesti laadittuna). Lääkehoitosuunnitelma on käytännön työväline kotihoidossa lääkehoidon suunnitteluun, seurantaan ja hallintaan. Palvelun tulee sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vuosittain. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään, miten erilliset lääkkeen antoluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein. Lääkehuollon koulutuksen saanut lähihoitaja voi toteuttaa lääkehuolto, kun hänellä on tehtävän edellyttämät tiedot sekä kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen.

Kotihoidon esimies vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen. Esimies vastaa siitä, että kotihoidossa lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstölle on järjestetty riittävä lisäkoulutus ja että kirjalliset lääkehoitoluvat ovat voimassa.

### Kotihoidon lääkehoidossa palveluntuottaja huolehtii:

- asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisen lääkehuollon toteutuksen ja seurannan yhteistyössä lääkärin kanssa
- lääkkeiden tilaaminen, jako dosettiin
- silmätipat

- lääkityksen vaikutuksen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat toimenpiteet
- insuliinin tai muun injektion pistäminen lääkehoitosuunnitelmassa ilmoitettujen lääkelupien mukaisesti
- reseptien uusinta, tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen
- henkilökunta vastaa ja huolehtii, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
- lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen ja lääkemuutosten tekeminen ja lääkekortin ajantasalla pitäminen koskien myös kuurilääkkeitä
- tekee INR- määrityksen saadun koulutuksen ja luvan perusteella
- Kelan lääkekorvattavuuksista huolehtiminen (B-lausunnot ja C-lausunnot ajan tasalla)
- kotihoidon palvelutuottajalla tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoitoppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma (2016), josta ilmenee mm. miten lääkehoidon osamisen ylläpito on turvattu

#### **Voinnin seuranta:**

- verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuraaminen ja erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muisti (MMSE-muistitesti) ym.
- korvien huuhtelu
- saturaatiomittaukset
- äkillisiin hoidontarpeisiin reagoiminen (asiakkaan terveydentilaan paneutuminen, hoitoa vaativien oireiden tunnistaminen, hoito-ohjeiden antaminen, lääkärin antamien hoito-ohjeiden noudattaminen)

#### **Erikoishoidot:**

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, virtsavannehoidot, dreerien hoidot kuten pleuradreenin ja letkuruokinta
- iv- nesteytys
- kipupumppuhoidot
- saattohoito

#### **Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:**

- asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi, lähetteen tekeminen, tarvikkeiden tilaaminen ja toimittamisesta huolehtiminen
- Lausunnot ja hakemukset
- C-lausunto (hoitotuki)
- Hakemusten täyttämässä avustaminen

#### **Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu:**

- apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysioterapian ja toimintaterapian kanssa.

#### **Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen:**

- terveysneuvonta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta (RAI- toimintakykymittari)
- kotitapaturmien ehkäisy
- psykososiaalinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaan
- sairauksien ehkäisy

#### **Yhteistyö ja tiedottaminen:**

- eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa
- yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa

- hoitoneuvottelut
- lääkärin avustaminen kotikäynnillä
- kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Peruspalvelukuntayhtymä Kallio
- hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.)

**Muut:**

- Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja näytteiden mahdollisesta kuljetamisesta analysoitavaksi sekä varmistaa että vastaukset tulevat luetuiksi ja jatkohoito-ohjeet huomioidaan. laboratorionäytteiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen
- laboratoriotarvikkeet saadaan laboratorionäytteiden tilaamisesta
- hoitotarvikkeiden hankinta keskusvarastolta
- muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet hoito- palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaan
- ompeleiden poistot

Suun terveydenhuollon palvelut järjestetään kaikille asukkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Tarvittaessa asukkaille varataan aikaa jatkotoimenpiteisiin. Asukas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

**Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastaavuus:**

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hoitotarvikkejakelun ohje).

**Avaimet ja ovikoodit:**

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisuudesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkaan palvelut päättyvät. Avaimen luovutuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin. Mikäli palveluntuottaja hukkaa asiakkaan avaimen on tuottaja velvollinen maksamaan kustannukset uudesta lukosta, avaimesta ja asennuksesta.

## **3 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä**

### **3.1 Palvelukerran peruutus**

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovitua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

### 3.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

### 3.3 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

#### **Oikaisu/hyvitys:**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaistukseen. Virhe viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

#### **Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä:**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Jos Kallio hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

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 irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

#### **Sopimuksen purku:**

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

#### **Vahingonkorvaus:**

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.



Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

#### **Reklamaatio:**

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot lähetetään tiedoksi myös Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Jos reklamaatiota ei ole tehty sähköisen järjestelmän kautta, palveluntuottaja toimittaa reklamaation tiedoksi myös Kalliolle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

#### **Asiakaspalautte:**

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

## **4 Asiakastietojärjestelmä**

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältää myös HILMO- ja AvoHilmo-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten- ja hyvinvoinnin laitokselle
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen, arviointi ja yhteistyö Peruspalvelukuntayhtymä Kallion kanssa palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelman päivittämisessä RAI -toimintakykymittarin avulla

#### **Asiakastietojärjestelmän käytön vaihtoehdot**

<b>1. vaihtoehto</b>	Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot tilaajan tarjoamaan asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestäjä (tilaaja) tarjoaa ohjelman alkukoulutuksen ja lisenssin. Palveluntuottaja maksaa itse kuukausittaiset käyttökustannukset ja mahdollisen ylimääräisen käytön tuen.
<b>2. vaihtoehto</b>	Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan kyseiseen tarkoitukseen tarkoitettuun asiakastietojärjestelmään, toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa ja arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle lopullista arkistointia varten.

Lähtökohtana on, että palveluntuottaja hankkii itse työvälineet (tietokone riittävällä suojauksella ja salauksella, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus). Tilaajan asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus.

## 5 Toiminnanohjausjärjestelmä

Palvelun tilaaja suosittelee, että palveluntuottaja hankkii toiminnanohjausjärjestelmän, mikäli Peruspalvelukuntayhtymä Kalliosta palvelutilauksia on yli 10 asiakkaalle.

Toiminnanohjausjärjestelmän palveluntuottaja hankkii laitteineen suoraan järjestelmän toimittajalta ja vastaa toiminnanohjausjärjestelmän ja sen käyttöönottokoulutuksen kustannuksista, vuosittaisista käyttökustannuksista sekä mahdollisesta etäyhteydestä vahvalla tunnistautumisella.

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä toimittamaan palvelunostajan pyytämät säännölliset ja muut tarvittavat raportit ja tiedot asiakkaista ja asiakaspalvelusta sekä toiminnasta palvelunostajalle.

### Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

### Asiakirjat

Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä Kallion asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin Peruspalvelukuntayhtymä Kallion omassa toiminnassaan.

Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

## 6 Palvelusetelin arvo kotihoidossa

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää puoleksi vuodeksi kerrallaan. Palvelusetelien tarvetta arvioidaan palvelu- hoito- ja kuntoutumissuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä ja aina kun asiakkaan vointi oleellisesti muuttuu. Arviointi tehdään yhteistyössä palveluneuvonnan SAP -hoitajan kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Yhtymähallitus päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien maksimiarvot säännölliselle kotipalvelulle ja säännölliselle ja tilapäiselle kotisairaanhoidolle.

### 6.1 Tilapäinen kotihoito

Palveluseteli voidaan myöntää korkeintaan kolmeksi viikoksi, asiakkaan kotiuttamistilanteessa tai kun avuntarve yllättäen lisääntyy ja vaihtoehtona on sairaalapaikan tai palveluasumispaikan käyttö. Tilapäisen palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille samansuuruinen.

Viikontpäivä	Vuorokaudenaika	Palvelusetelin arvo, euroa vuonna 2016
ma - la	7-22	23,24 /1h
su	7-22	40,41 /1h
ma - su, yö	22-7	21,21 / ½h käynti

## 6.2 Säännöllinen kotihoito

Säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Kallion palveluneuvonta on tehnyt hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän ja tehnyt päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusetelinarvo on tulosidonnainen ja määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten bruttotulojen mukaan. Jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on vähintään 7,07 euroa ja enintään 27,27 euroa tuntia kohti **vuonna 2016**. Tulorajan ylittävä tulo vähentää palvelusetelin täyttä määrää kotitalouden koon mukaan määräytyvällä prosenttiosuudella tulorajan ylittävästä tulosta jaettuna 60:llä. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

Tulorajat ja vähennysprosentit ovat seuraavat vuonna 2016:

Kotitalouden koko, henkilöä	Tulorajat euroa/ kk	Vähennysprosentti
1	573	35
2	1057	22
3	1657	18
4	2050	15
5	2481	13
6	2849	11

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavasti

### Jatkuva ja säännöllinen kotihoito

Viikontpäivä	Vuorokaudenaika	Palvelusetelin arvo, euroa vuonna 2016
ma-la	7-22	7,07–27,27 / 1 tunti
su	7-22	7,07–40,41 /1 tunti
ma-su, yö	22-7	7,07–21,22 / ½ tuntia / käynti

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä

### Hintojen muutos

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Kotihoidon palvelusetelien hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle 31.8 mennessä. Kallio ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta ja tavasta sähköisessä järjestelmässä.

Mahdollisesta asiakaspalvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

### **Laskutus Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolta ja asiakkaalta**

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Peruspalvelukuntayhtymä Kallion setelin arvoon asti asiakkaan kotihoidon tunneilta. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskun liitteenä tulee olla sähköisen toiminnanohjausjärjestelmän välittömän asiakastyöajan liite asiakkaittain tai asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit/palvelusetelin käytön seurantalomake asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.

Kotihoidossa palvelusetelin myöntämispäätöksessä on palvelusetelinkäyttäjälle asiakasnumero, jota palveluntuottajan tulee käyttää laskutuksessa.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luona ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota. Käynnin laskutus tapahtuu neljännestunnin tarkkuudella. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Matka-ajasta ei makseta erillistä korvausta.

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin ”vastausta pyydetään” tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

### **Asiakkaan ostamat lisäpalvelut**

Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan henkilökohtainen apupalveluun, vastaa asiakas itse aiheutuvista kustannuksista.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä, jonka arkistoinnista palveluntuottaja on vastuullinen.

# **PALVELUKOHTAINEN OSIO – OMAISHOITAJAN VAPAA KOTIIN ANNETTAVANA PALVELUNA**

## **1 Omaishoitajan vapaa kotiin annettavana palveluna -palveluseteli**

Omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005) mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin.

Omaishoidontuen palveluseteli voidaan myöntää omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseksi. Palveluseteleillä omaishoitaja turvaa vapaapäivien ajalle hoidettavalle tarvittavan hoidon ja palvelun. Omaishoidon palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille samansuuruinen. Omaishoitajan on itse kuitattava ostamansa palvelu, allekirjoittajaksi ei käy hoidettava.

Asiakkaille tarjotaan palvelusetelin käyttömahdollisuutta muiden omaishoitajan lakisääteisen vapaan järjestämisen vaihtoehtojen rinnalla. Palveluseteli on yksi harkinnanvaraisen vapaan järjestämisen tapa.

- Valitessaan palvelusetelin, asiakas voi tarpeensa mukaan hankkia setelillä: kotiin annettavaa palvelua tai
- päivä-/tuntitoimintaa

Omaishoitajan vapaan korvaavan kotiin annettavan palvelun tavoitteena on tukea omaishoitajan jaksamista ja ylläpitää sekä parantaa hoidettavan henkilön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, jotta asiakkaan kotona asuminen turvataan. Monipuolisen toiminnan ja sosiaalisen tuen avulla pyritään vahvistamaan voimavaroja ja tukemaan ikääntyneen/vammaisen henkilön kotona selviytymistä.

### **1.1 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset**

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

### **1.2 Henkilöstö ja osaaminen**

Mikäli omaishoidon vapaata järjestetään toimintayksikössä, niin palveluiden vastuuhenkilöllä tulee olla aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus, sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

Omaishoidon vapaata antavaksi hoitajaksi voidaan hyväksyä henkilö, joka koulutuksensa, kokemuksensa, valmiuksiansa tai henkilökohtaisten ominaisuuksien ja terveydentilan perusteella on sopiva antamaan omaishoidon vapaata hoidettavan kotiin.

Omaishoitajan vapaa päivän palveluntuottajaksi aikova henkilö / tai hänen sijaisensa tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) mukaan henkilö, jolla on oikeus harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaan oikeus käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (esim. sairaanhoitaja) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Sairaanhoitajan opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi. Lähihoitaja opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos hänen osaamisensa arvioidaan riittäväksi työnantajan toimesta ja opiskeluissa on suoritettuna hoidon- ja huolenpidon opintojakso. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

Sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Osa omaishoidon vapaan tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki) ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt Valviran Suosikki-ammattihenkilöiden rekisteristä. Suosikki-rekisteri on käytössä 1.8.2016 alkaen ja siirtymäaika on 31.12.2017 saakka.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että lasten kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakkaan asiakirjamerkinnät.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritelty.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta ja eettisestä toiminnasta. Tuottajalla on kirjallinen eettinen ohjeistus, joka sisältää konkreettisesti palvelua ohjaavat keskeiset periaatteet. Perehdyttäminen on palveluntuottajan lähiesimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiesimiehen lisäksi koko työyhteisö.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Esimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu kotihoito yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkeshoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Esimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tilaajalle henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisesta laaditun koosteen vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä. Henkilöstölle järjestään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Esimies seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrää. Sairauspoissaolojen lisääntyessä esimies käy tarvittavat keskustelut työntekijän kanssa. Henkilöstölle on järjestetty lakisääteinen työterveyshuolto.

Työyksikössä on kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma. Yksityinen palveluntuottaja raportoi tilaajalle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, henkilöstöllä on riittävästi osaamista ja tietoa tunnistaa kohderyhmän sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista sekä osaamista reagointiin ja toimintaan esim. hätätilanteissa sekä osaamista saatujen hoito-ohjeiden noudattamiseen.

Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajalla on (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa THL 2016) oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa tulee olla kirjattuna lääkkeen antolupien saamiseksi vaadittavasta osaamisen näytöstä, kuka luvat on myöntänyt, miten osaamista ylläpidetään ja kuinka usein osaaminen on näytettävä.

Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden päivän sisällä palvelun tilaamisesta.

Työpyynnöt kotihoidon palveluista on otettava vastaan arkipäivisin klo 07.00-16.00 välisenä aikana. Kotiutuville ns. vanhoille asiakkaille (palvelu- hoito- ja kuntoutumissuunnitelma olemassa) palvelut on aloitettava välittömästi etukäteen ilmoitettuna kotiutumisasijankohdalla. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoja tai viivytyksiä.

Toiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM 2013:11).

Henkilöstöllä on riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista, vammoista ja niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

### 1.3 Laadunhallinta

- Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta vuosittain ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Palveluntuottaja hyväksyy Peruspalvelukuntayhtymä Kallion mahdollisesti tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.
- Palveluntuottaja dokumentoi kotiin annettavan palvelun toteutumisen ja raportoi siitä tilaajalle tilaajan erikseen määrittelemällä tavalla.
- Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen oma-avalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava oma-avalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
- Palveluntuottaja toimittaa Peruspalvelukuntayhtymä Kallion pyytämät tiedot palvelun kehittämistä ja seuranta varten.

### 1.4 Palvelun sisällön vaatimukset

- Asiakkaan luona suoritetaan palvelukuvauksessa esitetyt tehtävät. Yksityiskohdista sovitaan kirjallisesti omaishoidettavan ja omaishoitajan kanssa hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmassa.
- Palvelun minimiaika on yksi (1) tunti asiakkaan luona oltavaa aikaa.
- Asiakkaan tarvitsema palvelu on kuntouttavaa ja ammattitaitoista.
- Tuottajalla on kirjallinen eettinen ohjeistus, joka sisältää konkreettisesti palvelua ohjaavat keskeiset periaatteet .

#### 1) Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista

- Perustaa toimintansa ikäihmisten hyvän hoidon arvoihin, kohteluun ja eettisiin periaatteisiin.
- Tarjoaa ikäihmiselle hoivaa ja huolenpitoa sekä perushoitoa, mikä tukee hänen terveyttään sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.
- Tietää ikäihmisten yleisimmät sairaudet ja ymmärtää lääkehoidosta huolehtimisen merkityksen.
- Tarjoaa ikäihmiselle turvallisen ja viihtyisän elinympäristön.
- Tekee huomioita ikäihmisen terveydentilasta sekä tunnistaa tilanteita, jotka edellyttävät ammattihenkilön tekemää arviointia tai hoitoa.

## 2) Ylläpitää asiakkaan voimavaroja ja toimintakykyä

- Ymmärtää ikäihmisen elämänhistorian tuntemisen merkitys.
- Ymmärtää ja hyväksyy ikääntymisen mukanaan tuomat muutokset.
- Ymmärtää ikäihmisen fyysisten, psyykkisten, sosiaalisten ja henkisten voimavarojen hyödyntämisen merkityksen ja kartoittaa ne yhteistyössä ikäihmisen, läheisten ja muiden tahojen kanssa.
- Osaa huomioida ikäihmisen yksilölliset tarpeet ja toiveet ja vastataan niihin.
- Mahdollistaa ikäihmiselle osallistumisen arjen toimiin ja antaa tukea ja ohjausta tarvittaessa.
- Osaa kuunnella ikäihmistä ja on vuorovaikutuksessa hänen kanssaan.
- Edistää ikäihmisen itsemääräämisoikeutta turvallisuutta vaarantamatta.

## 3) Mahdollistaa ja tukee asiakkaan ja läheisten yhteydenpitoa

- Ymmärtää ikäihmisen perhe- ja ystävyys-suhteiden merkityksen.
- Mahdollistaa läheisten vierailut ja muun yhteydenpidon.
- On taito tukea ikäihmisen suhteita ja käytännön yhteydenpitoa hänen läheisiinsä.

## 4) Tekee yhteistyötä

- On tietoa, taitoa ja halua tehdä yhteistyötä muiden ikäihmisen asioita hoitavien tahojen kanssa.
- Tietää ja ymmärtää erilaisten palveluja ja hoitoa koskevien suunnitelmien merkitys.
- Tietää omaishoitajan vapaan sijaistamisen tehtävät, oikeudet ja vastuut jatkuvassa ja lyhyt kes-  
toisessa perhehoidossa.
- Ymmärtää salassapitovelvollisuuden merkitys ja toimia sen mukaisesti.
- Tunnistaa omat voimavaransa ja on valmis ottamaan vastaan tukea ja ohjausta tarvittaessa.

## 5) Sitoutuu omaishoitajan vapaan aikaiseen tehtävään

- Ymmärtää pysyvyyden ja jatkuvuuden merkityksen ikäihmisen elämässä.
- Edellyttää tietoa ja taitoa arvioida jatkumisen tarkoituksenmukaisuus ikäihmisen kannalta.
- Tukee ikäihmistä omaishoidon päättyessä.
- Ymmärtää ja hyväksyy omaishoidon valvonnan merkityksen.

## 1.5 Ympäristöasiat

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Kallio edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia. Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten hän ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen.



## 2 Palvelukuvaus omaishoidon vapaaseen – kotiin annettavana palveluna

Omaishoitajan vapaan korvaava kotiin annettava palvelu tukee omaishoidettavan kotona asumista omaishoitajan vapaan aikana ja auttaa asiakasta henkilökohtaisissa päivittäisissä toiminnoissa, joista asiakas ei itse selviydy. Se on myös tiedottamista, opastamista, omatoimisuuden ja sosiaalisen kanssakäymisen edistämistä ja virkistystä. Kotiin annettava palvelu kohdistuu ainoastaan omaishoidettavaan.

Omaishoitajan vapaan korvaavalla kotiin annettavalla palvelulla tarkoitetaan omaishoidettavan aikuisen tai lapsen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, hoitoon ja kasvatukseen sekä muihin tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

### Palveluun kuuluu seuraavia kokonaisuuksia:

- Omaishoidon palveluseteli ei sisällä siivousta vaan sijaishoitajan pääasiallisena tehtävänä on olla omaishoidettavan apuna, tukena ja seurana mahdollistaen omaishoitajan poissaolon sovittun tuntimäärän ajaksi.
- Pienimuotoinen kodin puhtaanapitotyö ja ruoan laitto on mahdollista, jos se tehdään pääsääntöisesti yhdessä omaishoidettavan kanssa.
- Palvelu sisältää asiakkaan psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen tilanteen arviointia ja seurantaa.
- Tehtäviin kuuluu asiakkaan päivittäistoiminnoissa avustamista, ohjaamista ja seurantaa. Nämä toiminnot asiakas tekee itsenäisesti toimintakykyensä/ osaamisensa rajoissa.

### Ravitsemus:

- Sisältää aterioiden suunnittelua yhdessä asiakkaan kanssa, tarvikkeiden hankinta, aterian laitto ja ruokailussa avustaminen asiakkaan tarpeiden mukaan.

### Hygienia:

- Huolehtii perushygieniasta, avustaa WC-toiminnoissa, vaipanvaihdossa, pesuissa, hampaiden ja suun hoidossa, parranajossa, hiusten laitossa ja muussa vastaavassa.

### Pukeutuminen ja vaatehuolto:

- Pukeutumisessa ja riisuutumisessa avustaminen.
- Tarvittaessa avustaminen asusteiden valinnassa.
- Pienimuotoinen vaatehuolto asiakkaan kanssa.

### Terveydentila:

- Kokonaisterveydentilanteen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet.

### Lääkehoidon toteutus ja seuranta:

- Asiakkaan lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omaisen kanssa.
- Vastaa lääkkeiden antamisesta ja ottamisesta lääkedosetista tai apteekin tekemästä annosjakelupussista omaishoitajalta saadun ohjeen mukaan.
- Seuraa lääkityksen vaikutuksia ja tiedottaa asiakkaan voinninmuutoksesta tarvittaville tahoille.

### Kuntouttava viriketoiminta, mm. ulkoilu, liikunta:

#### Lapset:

- Ulkoilu, pelaaminen, liikunta, askartelu, lukeminen tai valokuvien katselu, musiikin kuuntelu, laulaminen, leipominen ja kaikki lapsen kehitystason kannalta mielekäs viriketoiminta.

#### Aikuiset:

- Tekee pienet kodinhoidolliset askareet yhdessä asiakkaan kanssa kuten leipominen, keittäminen, pienimuotoinen siivous ja pyykinkäsittely.

- Ulkoilu, kodinulkopuolinen toiminta kuten asiointi, kauppareissut, kulttuurimenot ja tapahtumiin osallistuminen.
- Virike-toiminta kotona kuten lukeminen, laulaminen, käsityöt muu vastaava.

Kaikessa toiminnassa on huomioitava asiakkaan omatoimisuus ja pyrittävä kuntouttavaan työotteeseen ja yhdessä tekemiseen.

### **3 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä**

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovitua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

#### **Palveluvirhe:**

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

#### **Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:**

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

#### **Oikaisu/hyvitys:**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

#### **Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä:**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

**Sopimuksen purku:**

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

**Vahingonkorvaus:**

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästyks johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästyks tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

**Reklamaatio:**

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyksistä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot lähetetään tiedoksi myös Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Jos reklamaatiota ei ole tehty sähköisen järjestelmän kautta, palveluntuottaja toimittaa reklamaation tiedoksi myös Kalliolle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

**Asiakaspalautte:**

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta

## 4 Palvelusetelin arvo omaishoidon vapaassa / kotiin annettava palvelu

**Palvelusetelin arvo omaishoidon vapaassa**

Omaishoidon vapaan palvelusetelit voidaan myöntää puoleksi vuodeksi kerrallaan. Palvelusetelien tarvetta arvioidaan palvelu- hoito- ja kuntoutumissuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä ja aina kun omaishoidettavan vointi oleellisesti muuttuu. Arviointi tehdään yhteistyössä palveluneuvonnan SAP -hoitajan kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Yhtymähallitus päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien maksimiarvot palveluseteleille.

Omaishoidon palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Omaishoidon palveluseteliä voi käyttää vain edellä määritellyn sijaishoidon ostamiseen.

Palvelusetelin arvo vuonna 2016 on 81,36 euroa/ hoitopäivä, joka vastaa yhtä lakisääteistä tai harkinnanvaraista vapaata. Palveluseteleitä voi saada 3 kpl/kuukautta kohden. Palvelusetelillä ei voida kustantaa kuljetusta. Palvelusetelin arvoon tehdään vuosittainen indeksikorotus.

Kotihoidossa palvelusetelin myöntämispäätöksessä on palvelusetelinkäyttäjälle asiakasnumero, jota palveluntuottajan tulee käyttää omaishoidon vapaan laskutuksessa.

### **Hintojen muutos**

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Kotihoidon palvelusetelien hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle 31.8 mennessä. Kallio ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta ja tavasta sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakaspalvelun hinnanmuutoksesta asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

### **Laskutus kunnalta ja asiakkaalta**

Lakisääteisen vapaan palvelusetelin osalta asiakkaan vastuulla on, että asiakkaan valitsemien palvelujen kustannukset eivät ylitä palvelusetelin arvoa ja asiakkaalle ei synny omavastuuosuutta. Jos asiakas hankkii lakisääteisen vapaan korvaavia palveluja useammalta palvelusetelituottajalta, asiakkaan vastuulla on, että kustannukset eivät ylitä palvelusetelin arvoa.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit/palvelusetelin käytön seurantalomake asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta. Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin ”vastausta pyydetään”-tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

# PALVELUKOHTAINEN OSIO - TUKIPALVELUN PUHTAANAPITO-PALVELUT

## 1 Tukipalvelun puhtaanapitopalvelut -palveluseteli

Puhtaanapitopalveluihin myönnettävä ikäihmisten palveluseteli on harkinnanvarainen ja tasasuuruinen 12,13 euroa / tunti. Yksi seteli oikeuttaa yhden siivoustunnin ostoon. Siivouspalveluseteliin ovat oikeutettuja yhden henkilön kotitalouden asiakkaat, joiden bruttotulot eivät ylitä 800 €/kk. Kahden henkilön kotitaloudessa tuloraja on 1 500 euroa/kk. Kelan hoitotukea ei oteta tulona huomioon. Asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus vaihtelee palveluntuottajan perimän hinnan mukaan.

Puhtaanapitopalveluita tuottavan palveluntuottajan osalta edellytetään siivousalan koulutusta tai riittäväksi katsottavaa alan kokemusta.

Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakkaan asiakirjamerkinnot

Puhtaanapitopalveluiden osalta vaaditaan palveluntuottajalla myös omavalvontasuunnitelma sekä tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaamista.

Asiakkaalle myönnetään asunnon koosta riippuen 1–3 kpl tunnin palveluseteliä kuukautta kohden, joilla hän voi ostaa palvelun haluamaltaan Kallion hyväksymältä palveluntuottajalta.

Asiakas ja palveluntuottaja sekä palveluneuvonnan vastuhenkilö sopivat tuotettavan palvelun konkreettisista yksityiskohdista keskenään, kun asiakas on saanut viranhaltijapäätöksen puhtaanapitopalveluun seteliin.

- Määriteltyä puhtaanapitopalvelua ei voi korvata muulla palvelulla ja se tulee toteuttaa asiakkaan vakinaisessa asunnossa.  
Puhtaanapitopalveluun tarkoitettu palveluseteli myönnetään siivouksen toteuttamiseen: Asunnon perussiivoukseen sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä; eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc-/kylpyhuone.
- Em. asuinhuoneista viedään matot ulos ja tuuletetaan, imuroidaan lattiat ja pyyhitään kostealla.
- Tarvittaessa soivat ym. kangaspäällysteiset huonekalut imuroidaan.
- Kaikki näkyvä lika vapailta pöytäpinnoilta, liedeltä, liesituulettimesta, oven pielistä ja kaappienovista pestään.
- Roskat ja lehdet viedään ulos.
- Vessan ja/tai pesutilan lattia, suihkutila, viemäri, peili sekä lavuaari ja wc -istuin pestään.
- Pyyhitään pölyt vapailta pinnoilta.
- Tuuletus.

Palvelusetelijärjestelmän puitteissa toteutettava puhtaanapito tulee toteuttaa palveluntuottajan omilla siivousvälineillä ja -aineilla.

## 2 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä

### 2.1 Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovitua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

### 2.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

### 2.3 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

#### **Oikaisu/hyvitys:**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

#### **Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä:**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Jos Kallio hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

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 irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

#### **Sopimuksen purku:**

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

#### **Vahingonkorvaus:**

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

#### **Reklamaatio:**

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot lähetetään tiedoksi myös Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Jos reklamaatiota ei ole tehty sähköisen järjestelmän kautta, palveluntuottaja toimittaa reklamaation tiedoksi myös Kalliolle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

#### **Asiakaspalaute:**

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

## **2.4 Palvelusetelin arvo puhtaanapitopalvelussa**

Puhtaanapidonpalvelusetelit voidaan myöntää puoleksi vuodeksi kerrallaan. Palvelusetelien tarvetta arvioidaan puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä.

Yhtymähallitus päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien maksimiarvot palveluseteleille.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi.

Palvelusetelin arvoon tehdään vuosittainen indeksikorotus.

#### **Hintojen muutos**

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palvelusetelien hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle 31.8 mennessä. Kallio ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta ja tavasta sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakaspalvelun hinnanmuutoksesta asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

## **2.5 Laskutus kunnalta ja asiakkaalta**

Palvelusetelin osalta asiakkaan vastuulla on, että asiakkaan kustannukset eivät ylitä palvelusetelin arvoa.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Kalliolta setelin arvoon asti.

Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit/palvelusetelin käytön seurantalomake asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin ”vastausta pyydetään”-tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Kotihoidossa puhtaanapito palvelusetelin myöntämispäätöksessä on palvelusetelinkäyttäjälle asiakasnumero, jota palveluntuottajan tulee käyttää laskutuksessa.



## LIITTEET

### Palveluntuottajan on toimitettava seuraavat liitteet:

Voimassa oleva potilasvakuutus
Voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot
Todistus aluehallintoviranomaisen ylläpitämän yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin merkitsemisestä
Valvovan viranomaisen lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen
Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma

### Tilajavastuulain

(Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:

Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/ 1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin
Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty
Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläke-vakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaisia tarkoitettua vakuutuksen.
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen).
YEL-vakuutustodistus
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
Palvelun hinnat