

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA – KOTIHOITO JA VANHUSTEN TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Hyvinvointilautakunta 23.4.2019 §

*Kemijärven kaupunki/
Hyvinvointipalvelut/
Ikäihmisten palvelut*

OSA I: SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA - YLEINEN OSA	1
1. SÄÄNTÖKIRJAN TARKOITUS JA VOIMASSAOLO.....	1
2. MÄÄRITELMÄT	1
3. PALVELUNTUOTTAJAT	2
3.1. PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN JA PALVELUNTUOTTAJIEN VALVONTA	2
3.2. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMINEN JA HYVÄKSYNNÄN PERUUTTAMINEN	3
3.3. KEMIJÄRVEN KAUPUNGIN VAHVISTAMAT PALVELUSETELIYRITTÄJÄN YLEISET HYVÄKSYMISEHDOT OVAT:.....	3
3.4. HYVÄKSYNNÄN PERUUTTAMINEN	4
3.5. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET	4
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT.....	5
4.1. ASIAKKAAN ASEMA	5
4.2. ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT	6
5. PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN	6
6. OMAVAANA PALVELUSETELI- JA VALINNANVAPAUSSJÄRJESTELMÄN KÄYTTÄMINEN.....	6
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO	7
8. PALVELUN LASKUTUS KUNNALT JA ASIAKKAALTA	8
8.1. KUNTA	8
8.2. ASIAKAS	8
9. HINTOJEN MUUTTAMINEN	8
10. VASTUUT JA VAKUUTUKSET	9
11. VEROTUS.....	9
OSA II: PALVELUKOHTAINEN OSIO	10
KOTIHOITO	10
12. PALVELUKUVAUS	10
13. ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN PALVELUJEN PIIRIIN, HOITO- JA KUNTOUTUSSUUNNITELMAN TEKEMINEN ...	12
14. PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN MAHDOLLISET ASIAKKAAT JA POTILAAT.....	12
15. KOTIPALVELUN TEHTÄVÄT JA SISÄLTÖ	13
16. KOTISAIRAANHOIDON TEHTÄVÄT JA SISÄLTÖ	15
17. ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT	16
18. PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET	16
19. PALVELUN SISÄLLÖN VAATIMUKSET.....	17
20. ERITYISTEN LAATUMITTAREIDEN SEURANTA JA RAPORTOINTI	18
21. PALVELUPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN KUNNALLE	18
VANHUSTEN TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN	19
22. PALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET	19
22.1. TOIMINNAN SISÄLTÖ	19
22.2. HOITO-, PALVELU- JA KUNTOISUUSSUUNNITELMAAN PERUSTUVA YKSILÖLLINEN HOITO	20
22.3. ATERIAT	21
22.4. TOIMINTAKYKYÄ YLLÄPITÄVÄT PALVELUT	21
22.5. TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON PALVELU	22
22.6. LÄÄKEHOITO.....	23
22.7. TILAT	23
22.8. HENKILÖSTÖN KOULUTUS, TYÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	24

22.9.	TURVALLISUUS	26
22.10.	LAADUNHALLINTA	27
23.	ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ JA TOIMINTAKYVYN ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ	27
23.1.	ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ	28
23.2.	RAI- / RAVA – ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ.....	28
24.	PALVELUSETELIN ARVO TEHOSTETUSSA PALVELUASUMISESSA	28
24.1.	SAATTOHOITO.....	28
25.	HINTOJEN MUUTOKSET TEHOSTETUSSA PALVELUASUMISESSA	28
26.	LASKUTUS KEMIJÄRVEN KAUPUNGILTA JA ASIAKKAALTA	29
LIITTEET		30

OSA I: Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta - yleinen osa

1. Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo

Tässä sääntökirjassa esitetään Kemijärven kaupungin palvelusetelikäytäntö, jonka määräyksiä yksityisen palveluntuottajan tulee noudattaa jatkuvasti toiminnassaan. Sääntökirjan pohjana toimii Sitran Palvelusetelin sääntökirja-yleinen malli (2011).

Sääntökirjassa selvitetään, mitä palvelusetelilain 5 § 1 mom. 5 kohdassa mainitut palvelun tuottajan hyväksymiskriteerit tarkoittavat palvelusetelituottajan toiminnassa. Sääntökirjassa määritellään kunnan ja palveluntuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet, vastuut ja asiakkaan asema. Sääntökirjaa noudatetaan silloin, kun kunta järjestää asiakkaalleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirjan voimassaolo: Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi astuen voimaan 1.10.2017

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi muutoksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muutoksiin, sen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti 30 päivän kuluessa muutoksen tiedoksisaamisesta. Jollei ilmoitusta tilaajalle tule, palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan muutettuja ehtoja muutosilmoituksessa ilmoitetusta päivästä lähtien, mutta aikaisintaan 60 päivää muutosilmoituksen vastaanottamisesta.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja asiakkaan oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 1 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveys palvelun saajalle myöntämää sitoumusta (=viranomaispäätos palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

3. **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 ehdot.

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

5. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

6. **OmaVaana** on Vaana Oy:n sähköinen palvelusetelijärjestelmä, joka vastaa palveluntuottajien luettelon ylläpitämisestä, palveluntuottajat ilmoittavat järjestelmässä hinnastonsa. Vaanan palvelusetelijärjestelmän kautta järjestäjätaho jakaa palveluseteleitä ja palveluntuottaja veloittaa seteleiltä tuottamansa palvelun mukaisesti.

3. Palveluntuottajat

3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Hakeutuminen tapahtuu Vaana Palveluseteli järjestelmän kautta. Ohjeet kirjautumiseen sekä sähköisen hakemuksen tekemiseen sekä vaadittaviin liitteisiin löytyvät Kemijärven kaupungin kotisivuilta: <https://www.kemijarvi.fi/fi/asukkaalle/hyvinvointipalvelut/palvelusetelit/>. Palveluntuottajan tulee toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Kemijärven kaupungilla on velvollisuus valvoa palveluntuottajan toimintaa. Tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti niin, että palveluntuottaja päivittää ne kerran vuodessa kesäkuun loppuun mennessä Vaana Palveluseteli järjestelmään.

Hyväksytyjen palveluntuottajien palveluja valvotaan Kemijärven kaupungin hyvinvointipalvelujen yksityisten sotepalvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on turvata asukkaalle laadukkaat ja turvalliset palvelut siten kuin palvelusetelilaissa ja sekä tässä sääntökirjassa on selvitetty.

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 tiedottaa kuntaa vuosittain palveluiden laadun valvonnasta sekä hoivapalveluiden asiakasturvallisuudesta. Palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista on tiedotettava vuosittain ja samalla ilmaistava valitusten syyt ja valituksiin annetut vastaukset ja tehdyt toimenpiteet.

Palveluntuottajan on sitouduttava toimittamaan vuosittain kunnalle raportin edellisen toimintavuoden toiminnasta. Siitä tulee ilmetä yhteystiedot, henkilökunnan määrä, koulutustaso, täydennyskoulutus, ja tiedot lääkehoitokoulutuksesta sekä tiedot asiakasmääristä. Toimintakertomus on toimitettava kuntaan maaliskuun loppuun mennessä.

3.2. Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen

Ennen toiminnan aloittamista yksityisen sosiaali- ja terveystalveluiden palveluntuottajan tulee rekisteröityä tuottamansa palvelun mukaan joko Valviran, AVIn tai Kemijärven kaupungin omaan palveluntuottajien rekisteriin. Yksityiset palvelut jaetaan 1) luvanvaraisiin ja 2) ilmoituksen varaisiin sosiaali- ja terveys-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 sosiaalipalveluita. 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 ja 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 Kemijärven kaupungille, mikäli palvelu tuotetaan Kemijärven kaupungissa. Ilmoituksessa on mainittava vastaavat tiedot kuin lupahakemuksessa.

Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraista yrityksen toiminnan käynnistymistä kunta laatii palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täytyvätkö toiminnassa lain edellytykset. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveystalveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelunantajien Valveri-rekisteriin. Rekisteriä ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot. Hyväksytyt yksityiset palveluntuottajat merkitään myös Kemijärven kaupungin palveluntuottajarekisteriin (Vaana Palveluseteli)

3) **Ilmoituksenvaraisista tukipalveluista tehdään ilmoitus Kemijärven kaupungille.** Kemijärven kaupunki (palvelualuejohtaja) hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 569/2009 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja Kemijärven kaupungin palvelukohtaiset kriteerit.

3.3. Kemijärven kaupungin vahvistamat palveluseteliyrittäjän yleiset hyväksymisehdot ovat:

- yrittäjä on verohallinnon ennakonperintärekisterissä
- yrittäjä täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- yrittäjällä on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutuotannon laatu ja laajuus huomioiden arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- yrittäjä sitoutuu palveluissaan vähintäänkin vastaavilta kunnallisilta palveluilta vaadittavaan tasoon, hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- yrittäjä sitoutuu salassapitosäädöksiin
- yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät vaatimukset.
- palvelu tarjotaan Kemijärven kaupungin alueella

3.4. Hyväksynnän peruuttaminen

Kun palveluntuottajalle asetetut hyväksymiskriteerit eivät täyty, Kemijärven kaupunki antaa asiasta kirjallisen huomautuksen, jossa yksilöidään korjattavat asiat ja niiden korjaamisaikataulu. Mikäli palveluntuottaja ei huomautuksesta ja ohjeistuksesta huolimatta korjaa havaittuja puutteita, tuottajalle annetaan toinen aikataulutettu kirjallinen kehoitus korjata puutteet. Mikäli tuottaja ei korjaa puutteita em. kehoituksista huolimatta, hänet poistetaan tuottajarekisteristä.

Mikäli kaupunki hallinnollisella päätöksellä lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytön ehtoja oleellisesti, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä 60 päivän kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut ehdot 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

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

3.5. 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 sosiaalipalvelujen valvonnasta ((603/1996) koskevat säädökset.

Palvelua tuottavan yksikön edellytysten täytyminen tarkistetaan sen perustamisvaiheessa. Kemijärven kaupunki hyväksyy silloin tuotettavien palveluiden tason, jonka tuottamiseen palveluntuottaja sitoutuu. Kaupungilla 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.

Palveluntuottajan on tiedotettava kaupungille toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista ja palvelujen tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista. Vastuuhenkilöiden ja yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kaupungin vastuuhenkilöille kirjallisesti välittömästi muutoksen tapahduttua tai kun se on valmistelussa ja toteutumassa.

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 suomenkielen taito. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöidensä työsuhteissa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

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.

Kunta päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle. Tätä varten kunnalla 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 Kemijärven kaupungin työntekijä on tehnyt palveluntarpeen arvioinnin, joiden mukaan asiakas täyttää palvelun saantikriteerit ja päätös palvelusta on tehty. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee järjestää palvelu muulla keinoin.

Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon saakka. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä, että muulla tavoin järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävästä palvelusta asiakkaalle jäävä mahdollinen omavastuuosuuden maksimimäärä. Mikäli asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen maksamaan vain tämän asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman, palvelusetelin arvoa pienemmän hinnan.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hän valitsee itsenäisesti (huom. em. edustaja) palveluntuottajan Kemijärven kaupungin hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista ja hakeutuu palveluun. Kunta ei osoita asiakkaita palveluntuottajalle. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Palveluntuottaja toimittaa kopion sopimuksesta kaupungille. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä sopimus on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen. Kunta ei ole tässä sopimussopimuksosapuoli.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kemijärven kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakkaan tilatessa palveluita yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse setelin arvon yli menevistä kustannuksista. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana. Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, kunta järjestää asiakkaalle myönnetyn palvelun muulla tavoin.

4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen. Asiakas on näin suojattu oikeudella hyvään kohteluun, palveluun ja hoitoon. Hän on osallisena omassa hoito- ja palvelusuunnittelussaan. Asiakas on velvollinen antamaan hoidon järjestämiseksi tarpeellisia tietoja ja asiakkaalle on annettava häntä koskevat tiedot. Asiakasta koskevia tietoja on käsiteltävä lain edellyttämällä tavalla ja asiakas on oikeutettu oikeusturvakeinojen käyttöön. Erimielisyystilanteessa asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen sen kiireellisyyden mukaan välittömästi tai kahden viikon kuluessa. Vastaus on annettava asiakkaan vaatimalla tavalla hänelle itselleen ja kirjallisena Kemijärven kaupungille.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Hän voi olla yhteydessä palvelun epäkohdista myös sosiaaliasiamieheen ja kannella valvontaviranomaisille eli AVI:lle 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 kuluttajalautakunnan käsiteltäväksi (esim. palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko).

5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Mikäli palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen asiakkaan palvelun toteuttamisen vaihtoehdot. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut, jotka eivät sisälly palvelusetelipäätökseen. Kemijärven kaupunki ei peri palvelusetelin käyttäjältä mitään maksuja palvelusetelipalveluna myönnettyistä palveluista.

Kemijärven kaupunki tekee palveluseteliin indeksitarkistukset ja muut mahdolliset hinnantarkistukset kerran vuodessa.

Palvelusetelin arvoa korotetaan palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, mikäli 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.

6. OmaVaana Palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmän käyttäminen

Kemijärven kaupungin ajantasainen palveluntuottajarekisteri on OmaVaana Palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmässä. 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 palveluntuottaja ei voi vastaanottaa uusia palveluseteliasiakkaita.

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Kemijärven kaupunki on palvelusetelipalveluissa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä. 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 kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat Kemijärven kaupungin 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 viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kemijärven kaupungin antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kemijärven kaupungille. Tiedon luovutuksesta päättää aina Kemijärven kaupunki rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säästöksiä 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 kerran 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.

Vuoden aikana päättyneistä asiakkuuksista syntyneet asiakirjat toimitetaan Kemijärven kaupungin pääarkistovastaavalle, os. Hallituskatu 4, 98100 Kemijärvi.

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 edellytettyn 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 myös mahdollista alihankintasopimusta tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kemijärven kaupungin asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

8.1. Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon kunnalta jälkikäteen. Maksuehto on 21 päivää nettolaskun 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 esim. laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palveluista on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

8.2. Asiakas

Asiakas toimittaa Kemijärven kaupungilta 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 OmaVaana Palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kunta 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.

9. 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 Kemijärven kaupungille 31.8. 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. Kemijärven kaupunki ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

10. 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 olevan toimintansa edellyttämät vakuutukset, kuten potilasvahinkovakuutus tai muu vastuuvakuutus.

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

11. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltuihin 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

OSA II: Palvelukohtainen osio

KOTIHOITO

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaista kotipalvelua ja terveydenhuoltolain mukaista kotisairaanhoidoa.

Asiakaan terveydentilan ja toimintakyvyn yksilöllinen ja kokonaisvaltainen arviointi ovat aina perustana palveluiden valinnassa. Toimintakykyä arvioidaan seuraavien osa-alueiden osalta: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, kognitiivinen (muisti ja tiedon käsittely) sekä asuinympäristön turvallisuus. Toimintakyvyn mittaamisessa käytetään RaVaTar, RAI, AUDIT, MMSE sekä GDS-15 -mittareita. Asiakaan kokonaistilanne selvitetään palveluntarpeen kartoittamiseksi. Asiakas täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, jos asiakkaan toimintakykyyn arviointiin liittyen RaVa (toimintakykymittari) on yli 1,7, MMSE (muistitesti) on 20 tai alle ja GDS-15 (myöhäisiä depressioseula) on yli 10. Mittareiden lisäksi huomioidaan asiakkaan vaikeat psyykkiset, sosiaaliset tai turvallisuuteen liittyvät ongelmat, joiden vuoksi asiakas ei mahdollisesti selviydy kotona ilman kotihoidon palveluita. Palvelutarpeen kartoitusta tehtäessä selvitetään aina myös asiakkaan omaisten ja läheisten tai muiden toimijoiden mahdollisuudet olla asiakkaan apuna ja tukena.

Palveluseteli voidaan myöntää, mikäli apua tarvitaan säännöllisesti vähintään kerran viikossa. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli myönnetään määräajaksi, enintään kuudeksi kuukaudeksi kerrallaan, jonka jälkeen arvioidaan asiakkaan tilannetta. Lainsäädännöllisin perustein asiakkaalla on kuitenkin oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Sairaalaan kotiutumisen, leikkauksen yms. jälkeen asiakkaalle voidaan myöntää tilapäinen kotihoidon tai kotisairaanhoidon palveluseteli lyhytaikaisesti, enintään kuukauden määräajaksi, mikäli asiakas ei kykene asioimaan terveyskeskuksessa tai käyttämään muita avopalveluita.

Kotihoidon palvelusetelin minimikäyntiaika on 15 minuuttia sekä kotisairaanhoidossa että kotipalvelussa

Tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo on 25€ / tunti ja tilapäisen kotisairaanhoidon 27€ / tunti.

Säännöllisen kotihoidon tai kotisairaanhoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan tulojen mukaan. Alin palvelusetelin arvo on 7€ / tunti ja korkein 27€ / tunti. (Liite 1: palvelusetelin laskentakaavio, sekä esimerkkilaskelma).

Ensimmäisellä palvelukäynnillä asiakas luovuttaa palveluntuottajalle kunnan laatiman hoito- ja kuntoutussuunnitelman ja palvelusetelin ja/tai viranhaltijan päätöksen palvelusetelistä, joka toimii palvelusetelinä.

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 kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

12. Palvelukuvaus

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20§:n ja 21§:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9§:n mukaisen kotipalvelun sekä kansanterveystalain 25§:n mukaisen kotisairaanhoidon. Tavoitteena on kohdentaa säännöllisen kotihoidon palvelut nykyistä enemmän paljon apua tarvitseville asiakkaille ja kehittää tukipalveluja ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Kotihoidon palveluiden piirissä on pääsääntöisesti ikäihmisiä, mutta myös pitkäaikaissairaita ja vammaisia henkilöitä sekä mielenterveyskuntoutujia.

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään saumatonta yhteistyötä palveluohjauksen, kaupungin kotihoidon, terveystalvelujen ja muiden asiakkaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

13. Asiakkaan ohjautuminen palvelujen piiriin, hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen

Asiakkaalle laaditaan kunnan palveluohjauksen toimesta hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään kotihoidon palveluiden ja tukipalveluiden sisältö asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Kotihoidon palveluiden ja palvelumäärän uudelleen arviointi tapahtuu kunnan arviointityötä tekevän hoitajan toimesta. Asiakaskohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan, omaisten, arviointityötä tekevän hoitajan, lääkärin ja muiden tarvittavien tahojen kanssa.

Hoito – ja kuntoutussuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein ja arvioidaan kotihoidon tarve. Asiakkaan luokse tehdään arviointikäynti vähintään kerran vuodessa kunnan toimesta.

Kotihoidon asiakkaalle määritellään aina vastuuhoitaja/omahoitaja, joka vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoidosta ja hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisestä kunnan ohjeiden mukaisesti sekä muusta palvelukokonaisuuden toteutumisesta.

Palveluntuottaja on velvollinen seuraamaan asiakkaan palvelutarvetta ja ilmoittamaan muutoksista kunnan nimeämälle yhteyshenkilölle. Kunta määrittelee palvelutarpeen perusteella asiakkaan palvelumäärän ja palvelusetelin arvon. Asiakkaalle laaditaan kaupungin palveluohjauksen toimesta tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Kemijärven kaupungin asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

14. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat ja potilaat

Kotihoidon asiakkaat ovat pääsääntöisesti vanhuksia, vammaisia tai pitkäaikaissairaita, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumisensa tueksi ulkopuolista apua.

Palvelusetelillä järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin taholta on tehty asiakkaalle palvelutarpeen arviointi, laadittu hoito- ja kuntoutussuunnitelma sekä määritetty kotihoidon palveluiden sisältö ja määrä. Kotisairaanhoidon toteuttamisesta vastaa kotisairaanhoidon lääkäri yhdessä asiakkaan kotisairaanhoitajan kanssa.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoidon palveluiden piiriin voidaan ottaa asiakas:

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus
- joka tarvitsee sairautensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita
- joka on omaistensa hoidossa. Omaiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa. Kotihoito voi ohjata asiakkaan vaihtoehtoihin toimintoihin kuten päivätoimintaan
- joka on ollut sairaalahoidossa, ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata asiakas kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
- Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta
- Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008)

15. Kotipalvelun tehtävät ja sisältö

Kotipalvelun tarkoituksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa siten, että hän voi asua turvallisesti omassa kodissaan. Kotihoito, hoiva ja huolenpito kohdentuvat ensisijaisesti paljon hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille sekä vammaisasiakkaille ja mielenterveyskuntoutujille. Kotihoidon tehtäviin kuuluu myös terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, ennaltaehkäisevä työ sekä toimintakyvyn ylläpito.

Kotipalvelua annetaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti tilapäisesti tai säännöllisesti. Kotihoidon toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa kotihoidon myöntämisperusteet täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan kuntouttavalla työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotipalvelun sisältöä on seuraavassa kappaleessa kuvattu yleisellä tasolla. Asiakkaan saama palvelu määräytyy kuitenkin aina hänen yksilöllisten tarpeensa perusteella.

Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen

Suihkussa avustaminen tapahtuu pääsääntöisesti kerran viikossa asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti ja sisältää kynsien leikkauksen ja tarvittaessa perusrasvauksen. Päivittäiseen hygienian hoitoon sisältyy asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen; hiusten kampausta, parranajoa, kasvojen pesu, alapesu, kuulolaitteen tai silmäproteesin laitto, puhdistus ja huolto, ihon rasvaus ja seuranta.

Pukeutumiseen sisältyy myös proteesin kiinnitys ja irrotus ja tukisukkien laitto. Wc-toiminnoissa avustamiseen sisältyy myös mm. alusastian, virtsapullon, katetrin ja avanteen hoitaminen ja vaippojen vaihto.

Ravitsemus

Asiakkaan ravitsemuksesta huolehditaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, tilataan ne hänelle ateriapalvelusta ja / tai hankitaan valmiita aineksia. Kotiin kuljetettavien aterioiden tilaamisesta vastaa kunnan asiakkaalle nimeämä vastuuhoitaja/omahoitaja. Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehditaan sekä avustetaan kauppailausten tekemisessä.

Kotikäyntien yhteydessä asiakkaalle huolehditaan aamu-, väli- ja iltapalan laitoista, riittävän nesteen saannista sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan syömisessä ja juomisessa. Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti muistiongelmallisilla. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemusta arvioidaan MNA-ravitsemustestiä hyödyntäen.

Kodinhoidolliset työt

Pienet kodin siistimiset, kuten astioiden pesu, ruokailu- ja keittiön työtasojen ja hellan siivous, jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen voivat sisältyä kotihoidon palveluihin, mikäli asiakas ei selviydy niistä itsenäisesti tai omaisten tuella. Kodinhoidollisiin tehtäviin voi sisältyä lisäksi esimerkiksi vuoteen siistiminen, suurempien roskien korjaaminen ja roskien ulosvienti, WC-tilojen yleissiisteydestä huolehtiminen kotihoidon käyntien yhteydessä. Liinavaatteet vaihdetaan kahden viikon välein tai asiakkaan tarpeen mukaisesti. Pyykinpesu tapahtuu ilman silitystä ja mankelointia, asiakkaan kotona tai taloyhtiön pyykkituvassa hoivakäyntien yhteydessä. Mikäli tähän ei ole mahdollisuutta, pyykinpesu toteutetaan pesulassa asiakkaan kustannuksella. Kone voidaan jättää päälle työntekijän poistuessa, mikäli tähän on asiakkaan/ omaisen lupa. Myös asiakkaan tarpeen mukaiset, sovitut kodinhoidolliset tehtävät on kirjattu asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan.

Asiakas ei voi hankkia palvelusetelillä viikko- ja kuukausisiivouksia, suursiivouksia ja ikkunoiden pesua, vaan asiakkaan tulee maksaa nämä palvelut kokonaisuudessaan itse.

Sosiaalisen kanssakäymisen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen

Tehtäviin kuuluu kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen mm. kannustamalla asiakasta mielekkääseen tekemiseen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa laaditun kotikuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Tehtäviin kuuluu asiakkaan sosiaalisten ja psyykkisten voimavarojen ja ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskusteluun aktivointi sekä yhteydenpitoon ja harrastuksiin kannustaminen.

Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitaan ulkoilun ja/ tai liikunnan järjestämisestä vähintään kerran viikossa ensisijaisesti omaisten tai lähipiirin tuella ja mikäli tämä ei ole mahdollista ulkoilu järjestetään vapaaehtoistyön turvin tai mahdollisuuksien mukaan osana kotihoidon käyntejä.

Asiointi ja saattaja-apu

Kotihoito ohjaa asiakasta tarkoituksenmukaiseen asioiden hoitoon ja ohjaa tarpeen mukaan asiakasta edunvalvonnan piiriin. Kauppa-asioinnit hoitaa pääsääntöisesti asiakas, omaiset ja lähipiiri. Mikäli tämä ei ole mahdollista, asiakkaalle voidaan tarjota tilaajan järjestämänä tukipalveluna. Pankki- ym. asiointit hoitaa ensisijaisesti asiakas itse tai hänen uskottu henkilö/ edunvalvoja. Asiointi- ja saattoapu järjestetään pääsääntöisesti omaisten tai mahdollisesti järjestötoiminnan kautta. Mikäli asiakkaan jatkohoidon kannalta on välttämätöntä, kotihoito hoitaa asiakkaan saattamisen lääkäriin tai erityispalveluihin.

Turvallisuus ja esteettömyys

Asiakasta ohjataan ja avustetaan apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa. Tehtäviin kuuluu turvapuhelimen, ovihälyttimen, hellavahdin, turvarannekkeiden, palohälyttimien ja asiakkaan käytössä olevien apuvälineiden toiminnan tarkistaminen säännöllisesti. Kotihoidon hoitajan tulee kiinnittää huomiota kotitapaturmien ehkäisemiseen ja minimointiin ja näiden huomioimiseen hoivakäynneillä. Kokonaisterveydentilan seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet yhteistyössä kotisairaanhoidon ja kotihoidon lääkärin kanssa

Lääkehoidon toteutus ja seuranta

Tehtäviin kuuluu asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omalääkärin ja/ tai omaisen kanssa. Tehtäviin kuuluu lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille. Asiakkaan lääkkeenjaon toteutus tapahtuu apteekin annosjakeluna tai palveluntuottajan toimesta.

Saira- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät

- yleisvointi ja sairauden oireiden seuranta
- painon ja turvotusten seuranta
- ihonhoito ja ihon kunnon seuranta
- terveystarkkailu ja ohjaus
- apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta tapahtuu kaupungin kotihoidon määrittelemillä menetelmillä

Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdit tavat tehtävät

Postit haetaan postilaatikosta ja avataan sovitusti yhdessä asiakkaan kanssa. Lumet luodaan siltä osin, kuin työtehtävän hoitamisen kannalta on välttämätöntä. Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen mm. eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetustuki.

16. Kotisairaanhoidon tehtävät ja sisältö

Kotisairaanhoidon tehtävä on huolehtia terveyden- ja sairaanhoidosta sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka eivät pysty käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluja. Hoito tapahtuu asiakkaiden omassa toimintaympäristössä. Kotisairaanhoidon tehtäviin kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Sairaanhoidolliset toimenpiteet sisältyvät kotihoitoon ja ne toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Lääkehoito

Kotisairaanhoidopalveluyrityksessä tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, josta ilmenee turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä lääkehoidon osaamisen ylläpito. mm. työntekijöiden lääkehoidon luvat sisältäen tentit ja näytöt sekä lääkehoidon osaamisen ylläpito.

Kela:n korvaavuudesta ja mahdollisesta lääkekaton täyttymisestä huolehtii yhteistyössä palveluntuottaja ja kunnan nimeämä oma-/vastuuhoitaja.

Tehtäviin kuuluu asiakkaan asiakassuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa. Asiakkaan lääkkeenjaon toteutus tapahtuu apteekin annosjakeluna, tai oma-/vastuuhoitajan toimesta. Lääkehoitoon sisältyy mm. asiakkaiden lääkkeiden annostelu ja antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat. Tarvittaessa huolehditaan myös lääkehappihoidosta.

Lääkitysten vaikutuksia seurataan ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedotetaan tarvittaville tahoille. Lääkkeiden riittävydestä, reseptien uusinnasta yms. huolehditaan asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla, joko kunnan nimeämän oma-/vastuuhoitajan, tai palveluntuottajan, tai omaisen toimesta.

Terveydentilan 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, muistin (MMSE-muistitesti) ym.

Erikoishoidot

Kotihoidossa toteutetaan erilaisia esimerkiksi ravitsemukseen tai ihonhoitoon liittyvistä toimenpiteistä. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot, dreerien hoidot, kuten pleuradreenin hoito.

Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu

Asiakkaan hoitotarvikkeiden, kuten esimerkiksi haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden ja inkontinenssituotteiden tarve arvioidaan. Hoitotarvikkeiden tilaamisesta kunnan Hoitotarvikejakeluohjeen mukaisesti sovitaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa kotihoito huolehtii hoitotarvikkeiden tilaamisesta.

Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu

Apuvälineiden tarve arvioidaan ja asiakasta avustetaan ja ohjataan apuvälineiden hankinnassa ja käytössä yhdessä apuvälinelainaamon ja kuntoutushenkilöstön kanssa.

Terveys- ja toimintakyvyn edistäminen

Asiakkaalle annetaan terveysneuvontaa ja ohjausta. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan ja seurataan kuntoutushenkilöstön kanssa. Toimintakyvyn arviointi ja seuranta toteutetaan kaupungin kotihoidon käyttämillä menetelmillä.

Yhteistyö ja tiedottaminen

Tehtäviin kuuluu yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa ja eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa. Hoidon jatkuvuus turvataan mm. kotiutustilanteissa yhteistyössä sairaalan ja kotiutustiimin kanssa.

Muut

Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää tilaaja: Kotihoidossa on nimetty kotisairaanhoidon lääkäri ja kotisairaanhoidolle on varattu lääkärin konsultointiaika. Kotisairaanhoidon tehtäviin kuuluu näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen, laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista ja rokotuksista huolehtiminen.

Kotipalvelun asiakkaiden laboratoriokustannuksista vastaa tilaaja. Laboratoriotutkimukset otetaan laboratoriossa tai kotikäyntinä asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti. Näytteiden otto – ja kuljetuskustannukset ovat palveluntuottajan vastuulla. Näytteidenottovälineet palveluntuottaja saa Hyvinvointikeskus Lapponian laboratoriosta. Työtehtävien hoitamiseen ja mm. henkilöstön suojaamiseen tarvittavat välineet ovat palveluntuottajan vastuulla. Tehtäviin kuuluu myös muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet.

17. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään asiakkaan kanssa sovitun asiakkaan hoidon ja huolenpidon hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Kunnan laatiman hoito- ja kuntoutussuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä kustannettavaksi. Asiakkaan itsensä kustannettava palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä ruoan valmistusta jne.

18. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla aina asiakkaiden tarpeita vastaava ja riittävä määrä henkilökuntaa. Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, tilaaja voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan, sairaanhoitajan, fysioterapeutin tai toimintaterapeutin ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen(608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai perushoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.

Asiakkaan ulkoiluun tai saattoapuun käytettävien työntekijöiden ammatillinen koulutus voi olla matalampi. Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja tarvittavat luvat.

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

Henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista eri asiakasryhmien kuten ikääntyvien, muistisairaiden, vammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja päihdeasiakkaiden kotihoidon palveluiden toteuttamiseksi.

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

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin (STM:n julkaisut 2013:11).

19. Palvelun sisällön vaatimukset

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin oma kotihoito tuottaa palvelu toteutetaan.

Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että

- tarvitessaan sekä kotipalvelua että kotisairaanhoitoa asiakas saa molemmat palvelut samalla asiakaskäynnillä
- tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta
- kuntouttavan työtavan mukaisesti asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottajan tulee täyttää kaikki tuottamansa palvelun sisältöä koskevat vaatimukset. Mikäli palveluntuottaja tuottaa vain kotipalvelua, tulee palveluntuottajan täyttää kotipalvelun palvelukuvaus. Mikäli palveluntuottaja tuottaa kotisairaanhoitoa, tulee palveluntuottajan täyttää kotisairaanhoidon palvelukuvaus. Mikäli tuottaa kotihoitoa, tulee täyttää sekä kotipalvelun että kotisairaanhoidon palvelukuvauksen vaatimukset.

20. Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.
- hoito- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelin tarve. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).
- tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
- kunnan edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.
- kunnan muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.
- palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti tai sähköisesti viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

21. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palveluntuottaja hoitaa palvelusetelilaskutuksen kunnalle OmaVaana Oy:n internetpohjaisessa ohjelmassa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan kunnan toimesta vähintään kerran vuodessa ja aina asiakkaan palveluntarpeen oleellisesti muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan ja päätetään myös asiakkaan palvelumuodosta ja palvelusetelin tarpeesta.

VANHUSTEN TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 17 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa. Asumispalvelut on tarkoitettu niille vanhuksille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Kemijärven kaupungin hyväksymät tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn edellytykset. Heille on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoittaminen ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas ohjataan muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin (huom. palvelusetelilaki 569/2009) 6 §)
- Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palveluntarvetta (vert. palvelusetelilaki 6 § ja 7 § sekä asiakaslaki 812/2008)

Palveluntuottajan on tarjottava tehostetun palveluasumisen paikkaa asukkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta.

22. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelukokonaisuuden tulee sisältää edellä esitetyn lisäksi seuraavat palvelut ja palvelut tulee toteuttaa seuraavan kuvauksen mukaisesti.

22.1. Toiminnan sisältö

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (so. päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi, ja vierailut), siivous, hygieni- ja turvapalvelut ja lisäksi asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Palveluun sisältyvät hoitohenkilökunnan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Palveluyksikkö kannustaa omaisia ja läheisiä osallistumaan vanhuksen arkeen tehostetun palveluasumisen yksikössä. Tehostettuun palveluasumiseen muuttavalle asukkaalle tehdään hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.

Tehostettu palveluasuminen edellyttää henkilökunnan välitöntä läsnäoloa vuorokauden ympäri. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palvelun tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä sekä vastata asiakkaiden sairaanhoidollisiin tarpeisiin. Asiakkaalla on mahdollisuus asua palveluyksikössä elämänsä loppuun asti ja hän saa tarvittaessa elämänsä loppuvaiheen hoidon (saattohoito).

Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä vastaa palveluntuottaja. Terveyspalvelun tulee sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vuosittain.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakasta koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Kemijärven kaupungin kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien. Em. menettelyistä sovitaan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmassa.

22.2. Hoito-, palvelu- ja kuntoisuussuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito

Hyvän hoidon tulee perustua asiakkaan palveluntarpeen arviointiin, kirjalliseen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti (esim. asiakaslaki 812/2008). Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuosittain ja aina tarvittaessa.

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja asiakkaan saapuessa yksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheisensä hoitoon. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta hänen suostumuksellaan. Omaisten kanssa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan terveydentilan muutoksista. Asiakkaan omaisille ja läheisille järjestetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, omaisten ilta tai vastaava tapahtuma.

Tilaajan edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja.

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 asiakasasiakirjoihin ja johon on määriteltävä käytön määräaika ja seuranta. Päätökset asiakkaan turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on oltava kirjallisesti olemassa.

Asukkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieniapalvelut (mukaan lukien suuhygieniä ja ihon hoito) sisältäen kylvetyksen ja saunan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoito- ja asumistuki). Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asukkaalle hankitaan edunvalvoja, jos asukkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

22.3. Ateriat

Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen ikäihmisten ravintosuositusten mukaisella ateriarhythmillä, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnon saanti. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemuksesta annettujen suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Hoitohenkilökunta huolehtii huonokuntoisten asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja tuottaja voi laskuttaa tästä erikseen asiakasta sopimuksen mukaan.

Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Energiatiheää ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle kuuluu lisäksi aamupäivän välipala. Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energian saannista.

Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

Yksityisellä palveluntuottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hyväksytty hygieniapassi. Asukkailta kerätään säännöllisesti palautetta ruoasta ja sitä hyödynnetään ateriapalvelun kehittämisessä.

Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joina hän on läsnä. Yksiköllä on oltava ateriakohtainen hinnoittelu. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat.

22.4. Toimintakykyä ylläpitävät palvelut

Palvelu ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan. Palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että hoito- ja hoivatyön toimintakäytännöt edistävät ja ylläpitävät asukkaiden toimintakykyä ja estävät ajautumista vuodepotilaaksi. Asumispalveluyksikössä seurataan säännöllisesti vuodepotilaiden määrää ja tarvittaessa tarkistetaan toimintamalleja.

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asiakkaalla ja tarvittaessa hänen omaisellaan tulee olla mahdollisuus osallistua toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaalle järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti. Piha-alueet tulee olla turvallisia ja kulkuväylät esteettömiä. Ulkoilujen toteutumista seurataan ja ne dokumentoidaan. Yksityisillä palveluntuottajilla tulee olla esittää tilaajalle pyydettyä em. ulkoilusta koostettu yhteenvedo.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet. Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että asiakkaalle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua tehostetun palveluasunnon yksikössä elämänsä loppuun asti. Tällä pyritään välttämään asiakkaan joutuminen vaativampaan hoitomuotoon. Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin, kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein fysioterapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluyksikkö itse. Palveluntuottajan varustukseen kuuluvista tavanomaisista apuvälineistä sovitaan tilaajan ja tuottajan kesken.

22.5. Terveyden- ja sairaanhoidon palvelu

Asumispalveluyksikössä on hoitotyön asiantuntemus käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Asiakkaan kokonaisterveydentilasta on jatkuva päivittäinen seuranta ja arviointi. Muutokset terveydentilassa kirjataan asiakastietoihin. Muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian.

Pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet (insuliinipistokset, verensokerimittaukset, INR, ym.). Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden otosta ja näytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi sekä varmistaa että vastaukset tulevat luetuksi ja jatkohoito-ohjeet huomioidaan.

Suun terveydenhuollon palvelut (mm. hammashuolto, suuhygienistin tarkastukset ym) järjestetään kaikille asukkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Tarvittaessa asukkaalle varataan aika jatkotoimenpiteisiin. Asukas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä elämisen toiminnoissa tarvittavat kalusteet ja apuvälineet sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet.

Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse. Kuljetuksen järjestämisestä ja saattoavusta asukkaalta ei saa velottaa erillistä maksua.

Asukkaalle tulee antaa mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa. Palveluyksikkö pystyy järjestämään asukkaille elämän loppuvaiheen hoidon (saattohoito) yksikössään. Yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta.

Asukkaan yksityisyys ja tarvittaessa yhden hengen huone turvataan saattohoitotilanteessa. Omaiselle annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.

Kuvaus saattohoitohoitoprosessin sopimisesta:

- Saattohoidosta tehdään lääkärin päätös.
- Saattohoito sovitaan omaisten kanssa.
- Palveluntuottaja arvioi tarvitseeko asiakkaan hoito lisäresursointia.
- Palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen viranomaiseen ja kertoo saattohoito-päätöksestä, lisäresurssitarpeesta, ja omaisten tiedottamisesta.
- Saattohoito alkaa.
- Saattohoitoasiakkaasta mahdollisesti perittävästä korotetusta hinnasta sovitaan tilaajan ja palveluntuottajan kanssa. Saattohoito ei vaikuta asiakkaan omavastuusuuteen.
- Saattohoidon jatkumisesta tiedotetaan kuukausittain tilaajalle.

22.6. Lääkehoito

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat asumispalveluyksikön johto, lääketieteellisestä toiminnasta lääkäri ja asumispalveluyksikön lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuollon toimintayksikkö voi järjestää lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut sopimalla asiasta terveyskeskuksen johtavan lääkärin kanssa tai järjestämällä lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut Valviran ohjeen (7/2013) mukaisesti.

Toimintayksikön johto kantaa kokonaisvastuun lääkehoidon toteutumisesta, jota ei voi delegoida.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkkeiden turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, mikäli siitä on sovittu asiakkaan hoito/palvelusuunnitelmassa, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan. Asumispalveluyksikössä lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet ovat eriteltynä.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa sovitaan, kuka huolehtii asiakkaan lääkehuollosta. Asiakkaan huolehtiessa itse lääkehuollostaan hän vastaa myös itse mahdollisista huolehtimisen lisäkustannuksista. Mikäli palveluntuottaja vastaa lääkehuollosta, se vastaa myös mahdollisista apteekin erillisen annosjakelun kustannuksista. Henkilökohtaiset lääkkeensä asiakas kustantaa itse.

Palveluyksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2016 turvallinen lääkehoito). Mikäli yksikkö on osa isompaa kokonaisuutta, (esim. valtakunnallinen toimija), on laadittava edellä mainitun lääkehuoltosuunnitelman liitteenä yksikkökohtainen osio lääkehuollosta, joka toimii käytännön työvälineenä asumispalveluyksikön lääkehoidon suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa.

Lääkehuoltosuunnitelmassa määritellään, miten erilliset lääkkeen antoluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein. Lääkehuollon koulutuksen saanut lähihoitaja voi toteuttaa lääkehuoltoa, kun hänellä on tehtävän edellyttämät tiedot sekä kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen.

Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen. Esimies vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstölle on järjestetty riittävä lisäkoulutus.

22.7. Tilat

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

Asiakas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle. Asukkaalta ei voida periä takuuvuokraa eikä vaatia kotivakuutuksen ottamista. Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviraston hyväksymät. Tilojen tulee tukea asukkaan kunnon mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

Asukashuoneiden tulee olla yhden hengen huoneita. Vain erikoistilanteissa, perustelluista syistä, voidaan hyväksyä kahden hengen huone (vrt. avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asukkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asukkaita tyydyttävällä tavalla. Kahden hengen huoneissa asukkaita voi olla enintään 10 % virallisesta asukaslukumäärästä. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asukkaiden käytössä tulee olla yhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asukkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asumispaikkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asumispaikkaan huoneeseen vaaratilanteessa.

Asumispalveluyksikkö vastaa asumispaikkaan kodin siisteydestä. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Asukashuone siivotaan kerran viikossa ja siistitään tarvittaessa useammin.

Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuulettamisesta. Asumispalveluyksikön yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden yleisilmeen on oltava siisti.

Asumispalveluyksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden käsittelyn toteuttaminen. Asumispalveluyksikkö vastaa asumispaikkaan vaatteiden ja linavaatteiden pesun järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Asukas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta.

Ulko-ovissa tulee olla asiakkaan poistumista ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä tai asumispaikkaan huomaamatta poistuminen on muutoin estetty.

Pääsääntöisesti asukas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista. Mikäli asukas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii ja kustantaa palveluntuottaja, ellei sitä ole myönnetty asukkaalle henkilökohtaisena lääkinnällisenä kuntoutusvälineenä.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelma sekä rekisterit. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta. Asumispalveluyksikössä on riittävät henkilöstön toimisto- ja sosiaalityilat.

22.8. Henkilöstön koulutus, työkokemus ja työhyvinvointi

Henkilöstöllä on oltava Valviran/aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus, kokemus, ammattitaito ja osaaminen. Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan.

Sairaanhoitajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säädetty laissa (272/2005) ja asetuksessa (608/2005).

Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Yksikön vastaavalla työntekijällä on sosiaali- ja /tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistotason tutkinto.

Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Muulla henkilöstöllä on soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja hoitoon osallistuvan henkilöstömitoituksen on oltava vähintään Valviran antaman luvan ja Kemijärven kaupungin palvelusetelisopimuksessa vaatiman mitoituksen mukainen. Vastuuhenkilön tulee tarkistaa terveydenhuollon ammattihenkilöstön ammattipätevyys Terhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstön pätevyys Suosikki- ammattihenkilörekisteristä. Suosikki-rekisteri on tullut käyttöön 1.8.2016 alkaen ja siirtymäaika on 31.12.2017 saakka.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilömitoitukseen sillä osuudella, millä hän tekee hoitotyötä. Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat työntekijät on korvattu sijaisilla. Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja terveysalan koulutus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea asumispalveluyksikön henkilöstömitoitukseen, mikäli heidät on palkattu sijaisiksi ja kun heillä on opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin. Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (vrt. sairaanhoitaja, fysioterapeutti) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esim. kesälomansijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan.

Sairaanhoitajan opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi. Lähihoitajaopintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi ja opiskeluissa on suoritettuina hoidon- ja huolenpidon opintojakso. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

Sairaanhoitaja on paikalla asukkaiden käytettävissä minimissään virka-aikana. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoitaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu ja lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asukkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asukkaan, hänen omaisensa/läheisensä sekä muiden asukkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. Henkilöstöllä on riittävä suomenkielen taito. Riittävä kielitaito edellyttää, että kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asukasta koskevat asia-kirjamerkinnot.

Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa asetetut määräykset.

Perehdyttäminen on 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. Yksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennysveloitteen mukaisesti. Asumispalveluyksikön esimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu asumispalveluyksikön 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 järjestetään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Asumispalveluyksikön esimies seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrää. Sairauspoissaolojen lisääntyessä esimies käy tarvittavat keskustelut työntekijän kanssa. Yksikön henkilöstölle on järjestettävä lakisääteinen työterveyshuolto.

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

Yksikössä huolehditaan alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassaolevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta noudattamisesta.

22.9. Turvallisuus

Asumispalveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asukas saa halutessaan yhteyden henkilökuntaan ympärivuorokauden joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Yksikössä on välitön mahdollisuus ottaa käyttöön hoitajakutsujärjestelmä, kun asukas sitä tarvitsee. Yksikkö vastaa järjestelmän hankinnasta, kustannuksista ja ylläpidosta sekä hälytysten vastaanotosta ja auttajäkynneistä.

Palveluntuottajalla on pelastusviranomaisten hyväksymä kirjallinen yksikön pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys. Pelastuslain (379/2011) 18 ja 19 § edellyttävät poistumisturvallisuusselvityksen laatimista mm. sairaaloissa, vanhainkodeissa ja muussa laitoshuollossa ja muissa näihin verrattavissa kohteissa (hoitolaitokset) sekä asumisyksikön muotoon järjestetyssä palvelu- ja tukiasunnoissa ja muissa näihin verrattavissa asuinrakennuksissa ja tiloissa, joissa asuvien toimintakyky on tavanomaista huonompi (palvelu- ja tukiasuminen). Poistumisturvallisuusselvityksestä tulee olla pelastusviranomaisen arvio. Kohteet, joissa on puutteita, on saatettava pelastuslain 20 §:n vaatimalle tasolle pelastusviranomaisen hyväksymän poistumisturvallisuuden toteuttamissuunnitelman mukaisesti määräajassa.

Asumispalveluyksikön henkilöstö harjoittelee pelastussuunnitelman toimivuutta käytännössä vuosittain. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tiedon paloharjoituksien toteutumisesta tilaajalle toimintakertomuksen yhteydessä vuosittain.

Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Asumispalveluyksiossö on huolehdittava asukkaiden, henkilökunnan sekä muiden yksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Yksikössä on ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen suunnitelmaa väkivallan uhan varalle. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja arvioidaan säännöllisesti. Yksityinen palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle sijaintikunnalle sekä asukkaiden kotikuntien valvontaviranomaisille.

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteessa, kuten muistisairaahan asukkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asukkaan tunnistamisessa, asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi asumispalveluyksikössä 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. Asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava.

22.10. Laadunhallinta

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laututavoitteensa. Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asukkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palvelun tuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritetty. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksyttyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoitosuosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia. Palveluyksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

Palveluyksikön on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

23. Asiakastietojärjestelmä ja toimintakyvyn arviointijärjestelmä

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

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- kirjaaminen sisältää myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten- ja Hyvinvoinnin laitokselle, joka sisältää AVO-HILMOT THL:n ohjeiden mukaisesti
- asiakkaan palveluntarpeen seuraaminen ja yhteistyö Kemijärven kaupungin kanssa palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisessä RAI- / RAVA-toimintakykymittarilla (tai muulla arvioinnilla)

23.1. Asiakastietojärjestelmä

Asiakastietojärjestelmän käyttövaihtoehdot:

- 1) Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot tilaajan tarjoamaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestäjä (tilaaja) tarjoaa ohjelman alkukoulutuksen ja lisenssin, palveluntuottaja maksaa itse kuukausittaiset käyttökustannukset ja mahdollisen ylimääräisen tuen.
- 2) Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan kyseiseen tarkoitukseen suunniteltuun sähköiseen asiakastietojärjestelmään, toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa ja arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Asiakkaan toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Kemijärven kaupungille lopullista arkistointia varten.

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

23.2. RAI- / RAVA – arviointijärjestelmä

Palveluntuottaja voi hankkia RAI - / RAVA -arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta. Mikäli tuottaja ottaa RAI- / RAVA –arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta, kustannuksista vastaa tuottaja.

Kemijärven kaupungin asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä ja käyttöoikeuksista sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

24. Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa

Tehostetussa palveluasumisen palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia kahden eri hoitoisuusluokituksen mukaista asumispalvelua. Hoitoisuusluokkia ovat tehostetun palveluasumisen ja vaativan tehostetun palveluasumisen hoitoisuusluokka. Vaativa tehostettu palveluasuminen on aina tilapäisluonteinen, jota käytetään esim. vakavan sairauden tai saattohoidon yhteydessä. Hoitoisuusluokkien mukaiselle palvelulle on määritelty palvelusetelin hintakatto. Palveluntuottajan kunnalta asumispalvelusta perittävä kustannus voi olla enintään palvelusetelin hintakaton mukainen.

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli perustuu asiakkaan bruttokuukausituloihin ja setelin arvosta annetaan asiakkaalle päätös. Kunnan tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

24.1. Saattohoito

Saattohoidossa olevasta asiakkaasta palvelusetelituottaja laskuttaa kuntaa korkeintaan palveluntuottajan Kemijärven kaupungin palvelusetelisivuilla ilmoittaman vaativan saattohoidon mukaisen summan. Saattohoito ei vaikuta asiakkaan omavastuusuuden määrään.

25. Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa

Palveluntuottajan palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat on toimitettava Kemijärven kaupungille edellisen vuoden elokuun loppuun mennessä. Tästä poiketen, hintojen alentaminen on mahdollista kuukautta ennen niiden voimaantuloa.

Palveluntuottajan tulee tehdä Kemijärven kaupungille asukkaan vuokran, tukipalvelumaksun ja ateriamaksun hintojen korotuksesta seuraavaa vuotta koskeva esityksensä myös viimeistään edeltävän elokuun loppuun mennessä. Tilaaja ja tuottaja sopivat hintojen muutosajankohdasta.

Palvelun hinnanmuutoksista on ilmoitettava asukkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

26. Laskutus Kemijärven kaupungilta ja asiakkaalta

Tuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, tukipalvelumaksun, ateriat, palvelusetelin omavastuuosuuden (= setelin arvon ylimenevän osan vuorokausihinnasta) ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

Jos hoito keskeytyy muista kuin palveluntuottajasta tai palveluntuottajan alihankkijasta johtuvista syistä tilapäisesti, tilaaja maksaa palveluntuottajalle ensimmäiseltä 5 vuorokaudelta asiakkaan palvelusetelin arvon. Tämän jälkeen poissaolopäivistä ei makseta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00 – 24.00).

Kuoleman tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä tilaaja maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan seuraavaan päivään

LIITTEET

Liite 1

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin laskentakaavio 2019

Palvelusetelin arvo määräytyy hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitun hoidon tarpeen ja asiakkaan bruttotulojen mukaan. Pariskuntien kohdalla huomioidaan perheen yhteiset bruttotulot. Kunnan työntekijä selvittää asiakkaan bruttotulot tulonselvityslomakkeella.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakasmaksuasetuksen tulo rajojen ja maksutaulukon mukaisesti. Laskemisessa käytetään seuraavaa maksutaulukkoa:

Kotitalouden koko	Tuloraja €/kk	Vähennys%
1	576	35
2	1063	22
3	1667	18
4	2062	15
5	2496	13
6	2866	4

$(\text{Bruttotulot} - \text{perusosa}) \times 35 \% : 60 = \text{asiakkaan omavastuu}$

$\text{Palvelusetelin hintakatto} - \text{asiakkaan omavastuu} = \text{palvelusetelin arvo}$

Esimerkki:

Asiakkaan bruttotulot 1500 € / kk.

$1500\text{€} - 576\text{€} = 924,00\text{€} \times 35 \% = 323,40 : 60 = \mathbf{5,39 \text{ (oma vastuu)}}$

$27\text{€} - 5,39\text{€} = \mathbf{\text{palvelusetelin arvo } 21,61\text{€} / h}$

Esim. Asiakkaan palvelut 24h / kk.

$24h \times 21,61\text{€} = \text{palvelusetelin kokonaisarvo kuukaudessa on } 518,64\text{€}$

Hox! *Samassa taloudessa asuvat henkilöt 22 %. (väh. 1057€).

Jos taloudessa enemmän henkilöitä, niin noudatetaan asiakasmaksutaulukkoa.

Liite 2

Tervetuloa kotihoidon palvelusetelin käyttäjäksi!

Mikä on palveluseteli?

Palveluseteli on kunnan myöntämä sitoumus, jolla voi ostaa kotihoidon palveluja kotiin kunnan hyväksymiltä palveluntuottajilta. Palveluseteli on vaihtoehto kunnan järjestämälle kotihoidolle. Palvelusetelin käyttö on aina vapaaehtoista. Asiakas voi halutessaan kieltäytyä palvelusetelillä järjestetyistä palveluista.

Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti. **Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää kotihoidon palvelutarpeen arviointia, arvion pohjalta laadittua hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa sekä palvelun sisällön määrittelyä. Palvelusetelin voimassaoloaika, käyttötarkoitus ja arvo määritellään asiakkaalle tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella.** Sitä voi hakea ottamalla yhteyttä Kemijärven kaupungin ikäihmisten palveluohjaajaan, puh. 040 481 1926 arkisin klo 9-11 ja entuudestaan palvelujen piirissä olevat, ottamalla yhteys oman alueen kotisairaanhoidajaan.

Kun palveluseteli on myönnetty, asiakas valitsee palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi hyväksytyistä palveluntarjoajista. Kemijärven kaupungin ajantasainen palveluntuottajarekisteri on Vaana Palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmässä <https://vaana.fi/> ja Kemijärven kaupungin nettisivuilla -> Etusivu -> Asukkaalle -> Hyvinvointipalvelut -> Palveluseteli.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tuotettavan palvelun konkreettisista yksityiskohdista keskenään. Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa kaupungilta saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle. Sopimisen tulee perustua Kemijärven kaupungin palvelusetelisääntökirjan ehtoihin sekä asiakkaalle annettuun viranhaltijapäätökseen.

Palveluseteliä voi käyttää vain niihin työsuorituksiin, joita varten palveluseteli on myönnetty. Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti.

Kunnan laatiman hoito- ja kuntoutussuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan maksettavaksi. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä ja ruuan valmistusta. Myös ne on hyvä kirjata asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen niin, että myös asiakkaan kustannusvastuu ilmenee sopimuksesta.

Palvelusetelin arvo

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo määräytyy hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitun hoidon tarpeen ja asiakkaan bruttotulojen mukaan. Setelin arvo lasketaan asiakasmaksuasetuksen tuloarajojen ja maksutaulukon mukaisesti. Pariskuntien kohdalla huomioidaan perheen yhteiset bruttotulot. Kunnan työntekijä selvittää asiakkaan bruttotulot tulosevityslomakkeella.

Laskemisessa käytetään seuraavaa maksutaulukkoa:

Kotitalouden koko	Tuloraja €/kk	Vähennys%
1	576	35
2	1063	22
3	1667	18
4	2062	15
5	2496	13
6	2866	4

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on tasasuuruinen ja sisältää kaikki palveluntuottamisesta aiheutuvat kulut. Tilapäisen palvelusetelin voimassaoloaika on kuukausi. Palvelu on lunastettava voimassaoloaikana, muuten palvelusetelin voimassaolo raukeaa.

Asiakkaalle jää palveluista maksettavaksi palvelusetelin arvon ja tuottajan perimän tuntihinnan välinen erotus, eli omavastuu.

Palvelusetelin omavastuuosuus ei oikeuta kotitalousvähennykseen. Palvelu on arvonlisäverotonta.

Mikäli asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, kyse ei tältä osin ole samasta työsuorituksesta ja kotitalousvähennys voidaan myöntää.

Kotihoidon palvelusetelilaskurin löydät osoitteesta: Kemijärven kaupungin nettisivuilla -> Etusivu -> Asukkaalle -> Hyvinvointipalvelut -> Palveluseteli.

Palvelusetelin käyttäjän asema

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

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuuosuuteen.

Mikäli asiakas tai palveluntuottaja haluaa irtisanoa palvelusetelisopimuksen, se on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

Muutoksen haku palvelusetelipäätökseen

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa koskevaan päätökseen ei voi valittamalla hakea muutosta. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan tieto siitä, miten ja mihin päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen.

Tuottajien hinnat

Kemijärven kaupungin ajantasainen palveluntuottajarekisteri on Kemijärven kaupungin nettisivuilla ja Vaana Palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmässä <https://vaana.fi/> -> Etsi palveluntuottajia.

Sivustolta löytyvät tiedot palvelusetelipalveluista ja niiden hinnoista. Asiakkaalle tulostetaan tarvittaessa lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita sopivan palveluntuottajan. Asiakas tai hänen omaisensa ja palveluntuottaja sopivat keskenään palvelun lopullisen hinnan.

Saat lisätietoa palvelusetelin hakemisesta ja käytöstä näistä numeroista:

Toimistos sihteeri Leila Kujala, puh. 040 567 5704
Toimistos sihteeri Henna-Riikka Lindqvist, puh. 040 658 5411
Palveluohjaaja Sirpa Karjalainen, puh. 040 481 1926
Kotihoidon osastonhoitaja Riitta Kerkkä, puh. 040 820 6906

Viitteet:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003 (pykälä 12 § muutettu 570/2009)

Palvelusetelin käyttö:

1. Mikäli kotihoidon palveluita tarvitseva ja kriteerit täyttävä asiakas valitsee kotihoidon palvelusetelin, kotihoidosta vastaava viranhaltija tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Päätöstä tehdessään hän tarkistaa palvelutarpeen ja laskee asiakkaalle oikeutetun palvelusetelin arvon.
2. Asiakas valitsee palveluntuottajan palvelusetelin tuottajaksi hyväksytyistä palveluntarjoajista. Kemijärven kaupunki toimittaa palvelusetelin sähköisesti palveluntuottajalle Oma Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmän kautta.
3. Asiakas, omainen / läheinen tai kotihoidon työntekijä sopii käytännön järjestelyistä yhdessä palveluntuottajan kanssa myönnetyn palvelun mukaisesti. Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen sekä palvelusuunnitelman. Palveluntuottajaa valitessa kannattaa huomioida matkakulujen sekä ilt-, yö- ja viikonloppuhinnoittelun vaikutus kokonaiskustannuksiin.
4. Kun palvelu on suoritettu, asiakas allekirjoittaa palveluntuottajan työselosteen ja maksaa palvelusetelin arvon ylittävän osuuden sekä mahdollisesti hankitut lisäpalvelut suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottaja antaa kuitenkin suoritetusta maksusta.
5. Mikäli kotihoidon asiakkaalla on huomauttamista palveluntuottajan palveluista tai laadusta, on otettava yhteyttä kotihoidon esimieheen.
6. Mikäli asiakas tai palveluntuottaja haluaa irtisanoa palvelusetelisopimuksen, se on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.