



VESANTO

#SYDÄNMAA

VESANNON KUNNAN PALVELUSETELI SÄÄNTÖKIRJA

Laadittu: maaliskuu 2022

Vesannon kunta, perusturvalautakunta

Hyväksytty:

24.3.2022: Perusturvalautakunta 3/2022 § 22

SISÄLLYS

OSA I – YLEINEN OSA

Sääntökirja ja sen soveltamisala	6
Sääntökirjan voimassaolo ja muuttaminen	7
Määritelmät ja käsitteet	7
Asiakkaan asema ja oikeudet	9
Asiakkaan asema	9
Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus	10
Asiakkaan oikeusturvakeinot	11
Palveluseteli ja verotus	12
Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki	13
Palvelusetelituottajaa koskevat velvoitteet	13
Palvelusetelituottajan tiedot	13
Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	14
Raportointi ja omavalvonta	15
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi	16
Tilaajavastuulaki	18
Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	18
Palvelusetelituottajahakemuksen käsittely	19
Palvelusetelisetelin myöntäjän riippumattomuus	20
Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruminen	20
Kunnan velvoitteet ja oikeudet	22
Palvelusetelin arvo	23
Laadun hallinta ja valvonta	23
Muut erityiset vaatimukset	25
Palvelupyyntö	25
Hinnat, niiden muuttaminen ja niistä ilmoittaminen	25
laskutus	26
Poissaolojen tarkenteet	27
Muutoksista tiedottaminen	28

OSA II - ASUMISPALVELUT

Asumispalvelujen tavoite ja sisältö	30
Palvelun laatuvaatimukset	33
Yleisvaatimukset	33
Tilat ja toimintaympäristö.....	33
Henkilökunta.....	34
Ateriat	35
Lyhytaikaiset asumispalvelut	36

OSA III - KOTIHOITO

Kotihoidon palvelujen tavoitteet ja sisältö.....	38
Kotihoito palvelusetelipalveluna	38
Palvelutarpeen arviointi.....	38
Kotihoidon palveluseteliasiakkaat	39
Tilapäisen kotihoidon palveluseteli	39
Tilapäinen kotisairaanhoido	40
Tilapäinen kotipalvelu.....	41
Säännöllisen kotihoidon palveluseteli.....	42
Säännöllinen kotisairaanhoido	42
Säännöllinen kotipalvelu.....	44
Kotihoidon palvelujen laatuvaatimukset	45
Lääkehoitosuunnitelma	45
Henkilöstö	45
Päivystykselliset tilanteet.....	46
Jos asiakasta ei löydy kotoaan sovittuna aikana.....	46

OSA IV - KOTIHOIDON TUKIPALVELUT

Palvelun tarkoitus ja palveluseteli	49
Kotihoidon tukipalvelun palveluseteli	49
Rintamaveteraanien ja sotainvalidien kotiHOIDON tukipalvelu.....	50
Asiakkaalle laadittava suunnitelma	50
Kotipalvelun tukipalvelut	51

Ateriapalvelut.....	51
Muut tukipalvelut	51
Palvelusetelituottajaa koskevat laatuvaatimukset	52
Yleiset vaatimukset	52
Ateriapalvelun laatuvaatimukset.....	53
Siivouspalvelun laatuvaatimukset.....	54
Henkilöstö ja osaaminen.....	54
Kirjaaminen	56
Asiakaspalaute	56
OSA V - OMAISHOIDON LAKISÄÄTEINEN VAPAA	
Palvelun tarkoitus ja sisältö.....	58
Kotihoidon tukipalvelut.....	58
Terapia- ja kuntoutuspalvelut.....	58
Päivätoiminta / kuntoutus	58
Kotiin annettavat palvelut	59
Lyhytaikainen asumispalvelu	59
Palvelusetelillä järjestetty palvelu	59
Palvelun laatuvaatimukset	60
Yleiset laatuvaatimukset	60
Henkilöstö ja osaaminen.....	60
Tilat, välineet ja laitteet	61
Palvelukerran peruutus ja keskeytys	62
Kirjaaminen	62
Laskutus	62

Liitteet:

- Liite 1: Henkilötietojen käsittely Vesannon kunnassa
- Liite 2: Hakemus asumispalvelujen palvelusetelituottajaksi
- Liite 3: Hakemus kotiin annettavien palvelujen palvelusetelituottajaksi
- Liite 4: Henkilöstöluettelo
- Liite 5: Kotihoidon ja asumispalvelujen myöntämisperusteet
- Liite 6: Palvelusetelien hinnat

VESANNON KUNNAN PALVELUSETELI SÄÄNTÖKIRJA

OSA I YLEINEN OSA

SÄÄNTÖKIRJA JA SEN SOVELTAMISALA

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Vesannon kunta asettaa palvelusetelilain 5 § tarkoittamat hyväksymiskriteerit ja vaatimukset palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen asumispalvelujen (palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen), kotiin vietävien palvelujen (kotipalvelu, kotisairaanhoido, tukipalvelut) ja omaishoidon vapaiden aikaisen hoivan palvelujen piiriin kuuluvia palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009; jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Palvelusetelilaki koskee yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimista.

Sääntökirjassa ja palvelusetelipalvelujen tuottamisessa sovelletaan voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä – muun muassa seuraavia lakeja:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- potilasvahinkolaki (585/1986)
- potilasvakuutuslaki (948/2019)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- tietosuojalaki (1050/2018)
- kansanterveyslaki (66/1972)
- pelastuslaki (379/2011) ja -asetus (407/2011)
- kuluttajansuojalaki (38/1978)
- laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
- laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (myöhemmin tilaajavastuulaki, 1233/2006)
- laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012)
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)

Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Yksityisen palveluntuottajan tulee noudattaa tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelipalvelujen tuottajaksi.

Sääntökirjan Osa I – Yleinen osa koskee kaikkia Vesannon kunnan palvelusetelituottajia ja kaikkea palvelusetelitoimintaa. Palvelukohtaiset osiot Osa II – Osa V sisältävät yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Mikäli palvelukohtainen osa on ristiriidassa yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

Palvelusetelilainsäädännön mukaan Vesannon kunta ei ole sopimusosapuoli palvelusetelillä hankittavissa palveluissa, vaan sopimussuhde muodostuu palvelusetelin saaneen asiakkaan ja kunnan hyväksymän palvelusetelituottajan välille. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Vesannon kuntaan.

Palveluseteli on vaihtoehto Vesannon kunnan itse tuottamille tai ostamille palveluille. Kunta määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palvelusetelituottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa.

SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO JA MUUTTAMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Kunta voi tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle tehdyistä muutoksista välittömästi. Muutosilmoituksessa kunta osoittaa päivämäärän, josta lähtien muutokset astuvat voimaan. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa tästä kunnalle kirjallisesti kahden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita määräyksiä ja ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien. Sääntökirjaan tehdyt muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua muutosilmoituksen lähettämisestä.

Ilmeisiä asia- tai kirjoitusvirheitä koskevia ja muita teknisiä korjauksia, jotka eivät vaikuta palveluntuottajan asemaan tai palvelujen sisältöön ja niille asetettuihin vaatimuksiin, kunta voi tehdä ilman erillistä muutosilmoitusta ja päätöksentekomenettelyä. Nämä muutokset kunnan tulee antaa palveluntuottajille tiedoksi.

MÄÄRITELMÄT JA KÄSITTEET

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 2 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

2. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palvelun tuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti yksityiset palvelusetelituottajat, joiden tuottamien palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää palveluseteliä.
3. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämivastuussa olevan kunnan palveluasumiseen tai tehostettuun palveluasumiseen, säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon tai omaishoitoon oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta, jonka mukaan se korvaa palvelun tuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
4. **Kattohintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Vesannon kunta on määritellyt ja jolla palveluntuottajan palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).
5. **Tehostetulla palveluasumisella** tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 §:n kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa niille vanhuksille, jotka eivät rajoitetun toiminta- kykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.
6. **Palveluasumisella** tarkoitetaan tehostettua palveluasumista vastaavaa palvelua lukuun ottamatta yöajan hoivan tarvetta (hoiva päivittäin n. klo 7-21 välisenä aikana).
7. **Kotihoidolla** tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki 20 § ja 21 § ja asetus 9 §:n 1 kohta ja terveydenhuoltolaki 25 §).
8. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan säännöllisessä kotihoidossa käytettävää palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemisen, asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla: *Säännöllisen kotihoidon* palveluseteli on tulosidonnainen ja asiakkaan omavastuu määräytyy asiakasmaksulain (734/1992) §:ien 7 b, 10 e -10 i ja § 12 säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202).
Ikäihmisten palveluasumisen palveluseteli on tulosidonnainen ja asiakkaan omavastuu määräytyy tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) §:ssä 7 b, 10 e – 10 i ja 12 säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202).
Ikäihmisten tehostetun palveluasumisen palveluseteli on tulosidonnainen ja asiakkaan omavastuu määräytyy tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) §:ssä 7 b – 7 c, 10 b–10d, 10 i ja 12 säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202).
Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa koskevaan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Asiakas voi tehdä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen Vesannon kunnan perusturvalautakunnalle.

9. **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan tilapäisessä kotihoidossa käytettävää palveluseteliä, jonka arvo määräytyy vuosittain perusturvalautakunnan päättämän maksutaksan mukaisesti. Palvelusetelille on määrätty tasasuuruinen hinta erikseen arkipäiville ja viikonlopuille.
10. **Palvelun hinnalla** tarkoitetaan hintaa, jolla Vesannon kunnan hyväksymä palvelusetelituottaja tuottaa palvelusetelillä myönnetyn palvelun. Palvelun hinta julkaistaan julkisessa luettelossa, joka on nähtävänä Vesannon kunnan verkkosivuilla.
11. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan itse maksettavaksi (Palvelusetelilaki 3 § 4 mom.).
12. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluja, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksa itse.
13. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Vesannon kunnan perusturvalautakunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Perusturvalautakunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan ehtoja ja määräyksiä palvelusetelipalvelujen tuottamisessa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

ASIAKKAAN ASEMA

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot. Myöntäminen edellyttää ammattihenkilön tekemää palveluntarpeen arvioita. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan muulla tavoin järjestetyn palvelun piiriin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun kuin päätöksessä ja hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyihin palveluihin.

Palvelusetelin valinnut asiakas saa viranhaltijapäätöksen koskien palvelusetelin tunti- ja euromäärää. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta

riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, valitsee hän itse tai edustajansa avulla palvelusetelituottajan Vesannon kunnan hyväksymien palvelusetelituottajien joukosta (julkinen luettelo). Asiakas ottaa yhteyttä valitsemaansa kunnan hyväksymään palveluntuottajaan ja tekee tämän kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas antaa palvelun tuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen sekä sen liitteenä olevan hoito- ja palvelusuunnitelman.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin arvon ylittävän omavastuuosuuden sekä hankkiemiensa lisäpalveluiden maksut palvelun tuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa tai hankkia palvelua useammalta palvelusetelituottajalta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Palvelusetelillä myönnetystä palvelusta Vesannon kunta ei peri asiakasmaksua.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisiin kotihoidon palveluihin säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kunnan muihin palveluihin.

ASIAKKAAN JA PALVELUSETELITUOTTAJAN VÄLINEN SOPIMUS

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta sopimuksen, jossa on sovittava seuraavista asioista:

1. palvelun hinta ja sisältö
2. asiakkaan maksettavaksi mahdollisesti jäävä omavastuuosuus
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. palvelun perumisen ehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja –mekanismi)
7. vahingonkorvausehdot
8. salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
9. palvelun irtisanominen
10. asiakkaan omaehtoisesti tilaamat ja maksamat palvelusetelipalvelun vaatimukseen kuulumattomat lisäpalvelut, niiden sisältö ja hinnat

Vesannon kunta suosittelee kirjallisen sopimuksen laatimista. Sopimus voidaan tehdä enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Mikäli palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palvelusetelituottajan väliseen suulliseen sopimukseen, palvelusetelituottajan on tiedotettava asiakasta yllä mainituista asioista ennen palvelusetelipalvelun toteuttamista.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista tai suullisen sopimuksen hyväksymistä.

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, Vesannon kunta arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi vai järjestetäänkö asiakkaan palvelut muilla tavoin.

ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT

Asiakkaan asemaan liittyvissä asioissa sovelletaan palvelusetelilakia, lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä lakia potilaan asemasta ja oikeuksista. Keskeisiä asiakkaan oikeuksia ovat mm. oikeus hyvään sosiaalihuoltoon, terveyden- ja sairaanhoitoon ja kohteluun, hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan, mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioimiseen sekä tiedon saamiseen ja tietojen asianmukaiseen käsittelyyn.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinoharjoittaja ei muun muussa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku tai vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen potilas-/sosiaaliasiamiehelle.

Asiakas voi hakea muutosta tulosisällön palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan kunnan monijäseniselle toimielimelle (perusturvalautakunnalle).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta kunnan palvelusta vastaavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palvelun tuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Reklamaatitilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimus-kumppanilleen, eli palveluntuottajalle. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja pyrkiä sopimaan mahdollisista korvaavista toimenpiteistä.

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

Palvelusetelin valinnut asiakas saa viranhaltijapäätöksen koskien palvelusetelin tunti- ja euromäärää. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Säännöllisen kotihoidon palveluissa palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen laskun liitteenä kunnalle kolmen kuukauden välein. Laskun liitteenä tulee toimittaa myös työajanseurantalomake, jonka tulee olla kotihoidon käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

PALVELUSETELI JA VEROTUS

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

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen, eikä ole siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa.

Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä kunnan myöntämällä palvelusetelillä ostettavasta palvelusta. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa palveluntuottajalta omalla kustannuksellaan, ja jotka on hyväksytty kotitalousvähennyksen piiriin kuuluviksi palveluiksi.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi, palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu hoito;
- hoito, jota antaa sellainen terveydenhuollon ammattihenkilö, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity (35 §).

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhusten huollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta (38 §).

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

PALVELUSETELI JA SAIRAUSVAKUUTUSLAKI

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään (Palvelusetelilaki 12 §).

PALVELUSETELITUOTTAJAA KOSKEVAT VELVOITTEET

Palvelusetelituottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja/tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §: mukaiset yleiset ehdot. Vesannon kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muu riittävä näyttö siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset ehdot täyttyvät.

PALVELUSETELITUOTTAJAN TIEDOT

- Palveluntuottaja
- Toimintayksikkö

- Y-tunnus
- Osoite
- Yhteyshenkilö
- Puhelinnumero
- Sähköpostiosoitteet
- Internet-sivuston osoite

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että se noudattaa palvelusetelillä tuotettavassa palvelutuotannossaan kaikilta osin palvelua ohjaavaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä, sekä siitä, että palvelusetelituottamiseen vaadittavat luvat ovat voimassa. Palvelusetelillä annettavan palvelun tulee vastata sille asetettuja työn laatuvaatimuksia ja Vesannon kunnan antamia ohjeita.

Palvelusetelituottajan tulee kyetä tuottamaan palvelusetelipalvelut normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Tarkemmat varautumiseen liittyvät asiat on eritelty sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelituottajalla on oltava palvelutuotantoon liittyvät voimassa olevat vakuutukset. Mikäli palvelu sitä edellyttää, palvelusetelituottajalla on oltava potilasvahinkolain mukainen vakuutus. Muun palvelun osalta palvelusetelituottajalla on oltava palvelun laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä vastuuvakuutus, joka kattaa myös mahdolliset henkilövahingot. Lisäksi muiden toiminnan edellyttämien vakuutusten (esim. työtapaturmavakuutus ja muut työnantajavelvoitteiden edellyttämät vakuutukset) on oltava voimassa. Palvelusetelituottajan on annettava vuosittainen toimintakertomus kunnalle ja lupaviranomaiselle.

Palvelusetelituottajalla (pois lukien apteekit) on oltava ajan tasalla oleva lainsäädännön ja viranomaisten määräysten edellyttämä omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelusetelituottajan tarjoamat palvelut. Yksityisen terveydenhuollon palvelusetelituottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma, mikäli toimintaa on useammassa kuin yhdessä toimipaikassa. Palvelusetelituottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelmaa julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palvelusetelituottajalla on nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Palvelusetelituottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan myös sääntökirjaan tehtyjä muutoksia, jollei tee asiasta ilmoitusta määrätyssä ajassa.

Palvelusetelituottajan tulee pitää yllä ja luovuttaa Vesannon kunnalle palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta henkilöstöluettelo. Mikäli yrittäjä palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen ja henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan

toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydettyä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta. Palvelusetelituottaja pitää tiedot oma-aloitteisesti ajan tasalla. Mikäli sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa erikseen todetaan, että yksinyrittäjän tulee toimittaa palvelusetelituottajahakemuksen liitteeksi henkilöstöluettelo, tulee tällöin henkilöstöluetteloon kirjata palvelukohtaisessa osiossa vaaditut tiedot.

Palvelusetelituottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palvelusetelituottaja käyttää palvelusetelipalvelun tuottamiseen alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä kuin omastaan. Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palvelusetelituottajaa. Tiedot alihankkijoista tulee lisätä palvelusetelituottajahakemuksen liitteeksi. Mikäli palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee muutoksia alihankkijoiden osalta, tiedot ajan tasalla olevista alihankkijoista tulee ilmoittaa Vesannon kunnalle.

Palvelusetelituottajan palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palvelusetelituottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Palvelujen taso ja laatu määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

Palvelusetelituottaja sitoutuu yhteistyöhön Vesannon kunnan sekä sähköisen palvelusetelijärjestelmän toimittajan kanssa. Palvelusetelituottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita koskevaan perehdytykseen ja vähintään yhteen kehittämistapaamiseen vuodessa korvauksetta.

Palvelusetelituottaja sitoutuu tekemään aluehallintovirastolle, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle tai apteekkien osalta Fimealle muutosilmoituksen tietojensa ja olosuhteidensa muuttuessa ja ilmoittamaan näistä viipymättä myös Vesannon kunnan yhteyshenkilölle. Palvelusetelituottaja sitoutuu pitämään ajan tasalla julkisessa luettelossa vaadittavat tiedot (mm. yhteystiedot ja hinnat) sekä antamaan kunnan yhteyshenkilölle tiedot tarjoamista palveluista palveluohjausta varten.

Palvelusetelituottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelusetelituottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palvelusetelituottajan on noudatettava toimintaa koskevaa lainsäädäntöä viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palvelusetelipalvelu on tuotettava hyvällä Suomen kielellä.

RAPORTOINTI JA OMAVALVONTA

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), aluehallintovirasto (AVI), Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Vesannon kunta toimivat kulloinkin laissa määrätyn toimivaltansa mukaisesti yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunta valvoo, että palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

Palvelusetelituottaja hyväksyy kunnan tekemät ohjaus-, neuvonta- ja valvontakäynnit. Palvelusetelituottaja tiedottaa oma-aloitteisesti kunnalle yrityksen toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vas-
tuuhenkilöiden ja/tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kunnalle kirjallisesti viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palvelusetelituottaja hyväksyy Vesannon kunnan tekemät asiakas- ja omaispalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palvelusetelituottaja kerää asiakas- ja omaispalautteita vuosittain ja dokumentoi palautteet. Palautetta hyödynnetään palvelusetelitoiminnan kehittämisessä. Palautekyselyn tulokset toimitetaan tarvittaessa tilaajalle ja ne tarkastetaan tarvittaessa kunnan suorittamilla valvontakäynneillä.

Palvelusetelituottajan on puututtava jokaiseen reklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä 14 vrk:n ku-
luessa ja korjattava tilanne viipymättä kaikkiin kohtuullisina pidetyin keinoin. Mikäli palvelusetelituottajan toiminnasta reklamoidaan suoraan palvelusetelituottajalle, joko palvelun aikana tai sen päättymisen jäl-
keen, tulee palvelusetelituottajan toimittaa saamansa reklamaatio kunnalle. Kunta on vastuussa rekla-
maatioon vastaamisesta ja pyytää tarvittavat selvitykset palvelusetelituottajalta vastauksen antamiseksi. Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet tarkastetaan myös valvontakäyntien yhteydessä.

Palvelusetelituottaja raportoi pyydettyä tuotetusta palvelusta kunnalle maksutta. Tarkemmat vaati-
mukset palvelusetelituottajalta säännöllisesti vaadittavasta raportoinnista ja omavalvontaan liittyvistä
toimista löytyvät sääntökirjan palvelukohtaisista osioista.

ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Vesannon kunta on palvelusetelillä tuotetun palvelun osalta EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/679) tar-
koitettu rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palvelusetelituottaja
laatii ja säilyttää ne asiakkuuden ajan. Palvelusetelituottajan on pidettävä erillään palvelusetelillä tuotet-
tuja palveluja koskevat asiakas- ja potilasasiakirjat omista tai muiden rekisterinpitäjien asiakkaiden tie-
doista.

Palvelusetelituottajan tulee säilyttää asiakirjat huolellisesti Vesannon kunnan ohjeistuksia noudattaen, ja
pyydettyä antaa tietoja kunnalle. Kaikki asiakas- ja potilasasiakirjat on palautettava kunnalle, kun
asiakkuus päättyy. Palautuksen jälkeen asiakas- ja potilastiedot tulee poistaa palvelusetelituottajan
käyttämästä tietojärjestelmästä. Ostopalvelutilanteissa syntyneiden tietojen kopiot laadunvalvontaa,
tilastointia ja laskutusta varten tulee hävittää käyttötarpeen päätyttyä (tietosuoja-asetus art. 6, 1C).

Palvelusetelituottajan on hyväksyttävä kunnan henkilötietojen käsittelyn ehdot ja toimittava niiden mu-
kaisella tavalla.

Palvelusetelituottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämi-
sestä ja salassapidosta. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan Vesannon kunnan antamia ohjeita,
jotka koskevat asiakas- ja potilastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

Palvelusetelituottaja ja Vesannon kunta sopivat käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palvelusetelituottaja nimeää tietosuoja-asioista sekä rekisterinpidosta vastaavan henkilön.

Vesannon kunta rekisterinpitäjänä ohjeistaa palveluntuottajia niiden tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturvaan ja arkistointiin liittyvissä asioissa.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa kunnalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksia. Rekisteröidyn pyynnöt voivat koskea esimerkiksi henkilörekisteriin tallennettujen tietojen korjaamista tai poistamista, omien tietojen tarkastusoikeuden käyttämistä tai julkisuuslain mukaista omien tietojen pyytämistä. Palvelusetelituottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin.

Palvelusetelituottaja lähettää saamansa pyynnön sekä kopiot pyynnön kohteena olevista asiakas- tai potilastiedoista Vesannon kunnalle. Kunnassa asiasta vastaava viranhaltija käsittelee pyynnön ja on tarvittaessa yhteydessä palvelusetelituottajaan. Pyyntö voi edellyttää palvelusetelituottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa tai henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa.

Palvelusetelituottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät henkilö-, asiakas- ja potilastiedot. Palvelusetelituottajan salassapitovelvollisuus on vähintään yhtä laaja kuin kunnan palveluksessa olevalla henkilökunnalla.

Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia, tietosuojalakia ja EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, lakia potilaan asemasta ja oikeuksista, lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lakia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä, muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä tilaajan antamia ohjeita.

Palvelusetelipalvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on työskennellessään noudatettava Vesannon kunnassa käytössä olevia turvallisuus-, tietosuoja- ja yleisiä käytösohjeita sekä muita kunnan antamia ohjeita ja määräyksiä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen käyttämä henkilöstö ja alihankkijat noudattavat salassapitosäännöksiä ja määräyksiä. Palvelusetelituottaja vastaa oman henkilöstönsä kanssa tehtävistä kirjallisista salassapitositoumuksista ja pyydettäessä esittää ne tilaajalle.

Apteekkien osalta asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi poikkeavat muusta palvelusetelitoiminnasta. Apteekki vastaa omasta rekisteröinnistä, arkistoinnista ja dokumentoinnista, siten kuten vallitseva lainsäädäntö toimintaa ohjaa.

TILAAJAVASTUULAKI

Vesannon kunta edellyttää palvelusetelituottajalta tilaajavastuulain (1233/2006) mukaisten velvoitteiden täyttämistä. Lakia ei sovelleta yhden henkilön yrityksiin (pl. rakentamistoiminta).

Ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä Vesannon kunta tarkastaa palvelusetelituottajalta seuraavat enintään kolme kuukautta vanhat selvitykset ja todistukset:

1. selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;
2. kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
3. selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä;
4. todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;
5. selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;
6. selvitys työterveyshuollon järjestämisestä;
7. selvitys lähetettyjen työntekijöiden sosiaaliturvan määräytymisestä (koskee vain ulkomaisia yrityksiä).

Asiakirjat ja tiedot tarkistetaan julkisista tietolähteistä ja palvelusetelituottajan palvelutuottajaksi hakeutumisen yhteydessä toimittamista liitteistä ja muista asiakirjoista. Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee toimittaa tarpeelliset tiedot ennen kuin hyväksyminen palvelusetelituottajaksi voidaan tehdä.

Palvelusetelituottajan tulee toimittaa edellä 3. ja 4. kohtien mukaiset selvitykset kunnalle vuosittain toimintakertomuksen liitteinä. Kohta 4. ei koske yhden henkilön yrityksiä.

PALVELUSETELITUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN

Vesannon kunta on määritellyt kullekin palvelusetelille ehdot, jotka palvelusetelituottajan tulee täyttää. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen yleiset ehdot on määritelty sääntökirjan yleisessä osassa ja erityiset palvelusetelikohtaiset ehdot kutakin palveluseteliä koskevassa osassa.

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan kirjallisella hakemuksella, joka lähetetään Vesannon kuntaa perusturvajohtajalle, ja johon tulee liittää kaikki vaaditut liitteet.

Palvelusetelituottajaksi hakeutuvan tulee valita hakemuksessaan ne palvelusetelipalvelut ja palveluluokat, joihin sisältyvien palvelujen tuottajaksi se hakeutuu. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tehdään päätös, minkä jälkeen tieto päätöksen mukaisista palveluista ja palveluluokista tulee julkiseen luetteloon.

Palvelusetelituottajan on toimitettava hakemuksen liitteeksi tilaajavastuulain mukaisten asiakirjojen lisäksi seuraavat palvelukohtaiset liitteet:

- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain ja/tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään kolme (3) kuukautta vanha asiakirja)
- Kopio toimiluvasta / ilmoituksen rekisteröinnistä tai tukipalvelutuottajilla tukipalvelurekisteriin hyväksymisestä
- EU-asetusten mukainen GDPR tietosuojaseloste
- Palvelukohtainen henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Omavalvontasuunnitelma: koskee sosiaalipalvelujen palvelusetelituottajia ja niitä terveyspalvelujen palvelusetelituottajia, jotka toimivat kahdessa tai useammassa toimipaikassa
- Sopimus potilasasiamiehen palveluista: koskee luvanvaraisia terveydenhuollon palvelujen tuottajia
- Lääkehoitosuunnitelma: koskee niitä palvelusetelipalveluja, joiden sisältöön lääkehoito kuuluu
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Henkilöstöluettelo. Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot henkilöstöluettelo-lomakkeella (ei koske yhden henkilön yrityksiä, joilla ei ole henkilöstöä).

Mikäli palvelusetelituottaja palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen ja mikäli henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydettyä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta.

Apteekkien osalta liitevaatimukset poikkeavat muusta palvelusetelitoiminnasta. Apteekilta vaadittavat liitteet on lueteltu lääkkeiden annosjakelun palvelukohtaisessa osiossa.

Palvelusetelituottajalta voidaan vaatia edellä mainittujen lisäksi myös muita palvelukohtaisia liitteitä, jotka on kuvattu sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa.

Kunta voi periä maksun sekä palvelusetelituottajaksi hakeutumisesta (hakemuksen käsittelystä) että laakisääteiseen valvontaan liittyvien palveluntuottajaa koskevien tietojen manuaalisesta tarkastamisesta.

PALVELUSETELITUOTTAJAHAKEMUKSEN KÄSITTELY

Vesannon kunnan on otettava palvelusetelituottajahakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun hakemus on saapunut kunnalle. Mikäli hakemus ja/tai hakemuksen liitteet ovat puutteelliset, toimittaa kunta lisätietopyynnön palveluntuottajalle. Kunnan tulee tällöin ottaa hakemus käsiteltäväkseen yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun pyydetyt täydennykset ovat saapuneet kunnalle.

Tilaajavastuulain mukaiset asiakirjat ja vakuutustodistukset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia palvelusetelituottajaksi hyväksymistä koskevan päätöksen allekirjoitushetkellä.

Palveluntuottaja, joka täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan yleisen osan ja palvelukohtaisen osan vaatimukset, voidaan hyväksyä Vesannon kunnan palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottajan ei katsota täyttävän vaatimuksia, jos on olemassa peruste, joka oikeuttaisi tämän sääntökirjan mukaan perumaan jo tehdyn hyväksynnän. Mikäli palvelusetelituottaja ei täytä vaatimuksia, palvelusetelihakemus hylätään. Palvelusetelituottajalle lähetetään sähköpostitse päätös hakemuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

Vesannon kunnalla on oikeus siirtää palvelusetelituottajan hyväksyntä sellaiselle osapuolelle, jolle kunnan palvelusetelipalvelut siirtyvät osittain tai kokonaan. Sosiaali- ja terveystalouden järjestämistä vastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueelle 1.1.2023 alkaen. Mikäli tämä palvelusetelituottajahyväksyntä on voimassa, siirtyy palvelusetelituottajahyväksyntä sellaisenaan (siirtohetkellä voimassa olevin ehdoin) ilman erillistä ilmoitusta tai hyväksyntää Pohjois-Savon hyvinvointialueelle 1.1.2023 alkaen.

PALVELUSETELISETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

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

PALVELUSETELITUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUMINEN

Mikäli Vesannon kunta tekee päätöksen lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, on kunnalla oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa palvelusetelituottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Vesannon kunta voi perua hyväksymisen ja poistaa palvelusetelituottajan julkisesta luettelosta, mikäli palvelusetelituottaja ei täytä sääntökirjassa ja sen liitteissä kuvattuja vaatimuksia ja ehtoja. Mikäli Vesannon kunta päättää muuttaa palvelusetelin sääntökirjan vaatimuksia ja ehtoja, eikä palvelusetelituottaja täytä uusia vaatimuksia ja ehtoja, on kunnalla oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa palvelusetelituottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Vesannon kunnalla on oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palvelusetelituottaja

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia
2. ei noudata sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja

3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
5. on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
6. palvelusetelituottaja tai sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan, henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palvelutuottamisen edellytyksen toteutumisessa
7. palvelusetelituottaja on syyllistynyt ammatinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
8. palvelusetelituottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
9. lupaviranomainen on perunut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan

Hyväksyntä voidaan perua myös kolmen (3) oleellisesti toimintaan liittyvän palvelussa ilmenneestä virheestä tehdyn kirjallisen reklamaation jälkeen, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin kunnan tietoon tulleita epäkohtia kahden viikon kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta. Myös toistuva virhe katsotaan olennaiseksi rikkomukseksi, jonka perusteella hyväksyntä voidaan perua. Virhettä pidetään toistuvana, jos samasta tai samankaltaisesta virheestä on huomautettu kirjallisesti kaksi (2) kertaa, ja virhe edelleen toistuu.

Kunta voi perua hyväksymisen myös palvelusetelituottajan pyynnöstä, minkä jälkeen palveluntuottaja ei voi enää tuottaa palvelusetelillä maksettavia palveluja. Palvelusetelituottajan tulee kuitenkin huolehtia, että asiakkaan palvelut tuotetaan asiakkaan ja palvelusetelituottajan laatiman sopimuksen mukaisesti sopimuskauden päättymiseen asti.

Vesannon kunta on oikeutettu poistamaan palvelusetelituottajan väliaikaisesti julkisesta luettelosta reklamaation käsittelyn ajaksi. Tällaisesta tilanteesta kunta ilmoittaa palvelusetelituottajalle kirjallisen reklamaation yhteydessä.

Palvelusetelituottajan on raportoitava Vesannon kunnan nimeämille yhteyshenkilöille palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, kanteluista, potilasvahinkoilmoituksista ja reklamaatioista sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Vesannon kunnan ja palvelusetelituottajan väliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan keskinäisin neuvotteluin. Mikäli keskinäisissä neuvotteluissa ei päästä ratkaisuun, erimielisyydet ratkaistaan Pohjois-Savon käräjäoikeudessa.

Palvelusetelituottajan tulee neuvoa asiakkaita muun muassa muistutus- ja kantelumenettelystä sekä ohjata asiakkaita toimittamaan palvelusetelipalveluun liittyvät reklamaatiot myös Vesannon kunnalle. Potilas- ja sosiaaliamiehen yhteystiedot tulee olla yksikössä tai palvelusetelituottajan internetsivuilla näkyvillä. Palvelusetelituottajan tulee ohjata asiakasta yhteydenotossa potilas- ja sosiaaliamiehen.

Mikäli palvelusetelituottajan hyväksyminen perutaan, tehdään tästä viranhaltijapäätös, joka toimitetaan palvelusetelituottajalle.

KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palvelun tuottajiksi ne palvelun tuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom. kohtien 1–4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot, ja merkitsee hyväksymänsä palvelun tuottajat lain 4 §:n 3 mom. tarkoitettuun luetteloon.

Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta. Kunnan on tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palvelun tuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiakirjat.

Kunta voi asettaa palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palvelun tuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat kuukauden kuluttua lainvoimaisesta lopettamispäätöksestä.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon.

Kunta valvoo palveluntuottajien toimintaa sen mukaisesti, kuin tässä sääntökirjassa jäljempänä määrätään. Kunnalla on oikeus saada palveluntuottajalta palvelutuotantoonsa liittyvät tiedot ja selvitykset.

Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palvelun tuottajalle.

PALVELUSETELIN ARVO

Palvelusetelin arvo tulee määrätä siten, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioidessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus (Palvelusetelilaki 7 § 1 mom.).

Vesannon kunnan perusturvalautakunta päättää palvelusetelien arvoista vuosittain. Arvon määrittelyssä käytetään apuna kunnan itse tuottamien vastaavien palvelujen toteutuneita kustannuksia. Osassa palvelusetelipalveluja kunta määrittelee kattohinnan, joka on enimmäishinta, jolla palvelu on tuotettava.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen (Asiakasmaksulaki (734/1992) 11 §). Tulosidonnaisen palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta annetaan päätös asiakkaalle.

Mikäli asumispalveluissa palvelusetelillä olevan asiakkaan saattohoitovaihe on erityisen vaativa ja aiheuttaa merkittäviä lisämenoja palveluntuottajalle, tulee palveluntuottajan ja/tai asiakkaan ottaa yhteyttä kuntaan. Kunta voi tapauskohtaisen harkinnan mukaan tehdä päätöksen palvelusetelin arvon korottamisesta lisäkustannusten kattamiseksi.

Asiakasmaksulainsäädännössä osa palveluista on säädetty asiakkaalle maksuttomiksi, jolloin asiakkaalle ei saa tulla omavastuuosuutta maksettavaksi.

LAADUN HALLINTA JA VALVONTA

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen ja yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit (ennalta sovitut ja ennalta ilmoittamatta sovitut käynnit), yhteistyö- ja kehityskokoukset. Palveluntuottaja hyväksyy kunnan tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet, omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadun hallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa.

Palveluntuotannossa tulee noudattaa hoidosta ja hoivasta annettuja yleisesti hyväksytyjä suosituksia.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty ja näiden henkilöiden vastuut ja valtuudet kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).

Palveluntuottaja toimittaa kunnalle henkilöstöluettelon vakansseineen/nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta sekä tavoitteita. Hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Toimintayksikkö osallistuu kuntien asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin erilaisiin selvityksiin.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja dokumentoida se. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset ja tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee liittää osaksi kunnalle toimitettavaa toimintakertomusta.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnalle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista (esimerkiksi viivytyksestä, esteestä tai keskeytyksestä). Samoin vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttamisesta on ilmoitettava kunnan vastuuhenkilölle viipymättä kirjallisesti tai sähköpostitse.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus edelliseltä vuodelta tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Lisäksi palveluntuottajan tulee vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä toimittaa seuraavat asiakirjat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai velkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain mukaisen tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassa ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta
- todistus työterveyshuollon palveluntuottajasta.

MUUT ERITYISET VAATIMUKSET

PALVELUPYYNTÖ

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan tekemään palvelupyyntöön ja tarkistaa kunnalta asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

HINNAT, NIIDEN MUUTTAMINEN JA NIISTÄ ILMOITTAMINEN

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan kunkin kalenterivuoden ajaksi tämän sääntökirjan ehtojen mukaisesti Vesannon kunnan hyväksymiin palveluihin kunnan hyväksymiä hintoja. Palvelusetelituottajan hinnat julkaistaan kunnan internet-sivustolla. Julkisessa luettelossa voi ilmoittaa vain ne palvelusetelipalvelut, joihin palvelusetelituottaja on hyväksytty. Uuden hinnaston näkyminen julkisessa luettelossa sekä hinnastojen muutokset edellyttävät aina Vesannon kunnan hyväksyntää. Hinnasto päivittyy julkiseen luetteloon kunnan hyväksynnästä seuraavana arkipäivänä.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa kunnalle seuraavan vuoden hinnat lokakuun 31. päivään mennessä. Asiakkaalle palvelun hinnanmuutoksista tulee ilmoittaa vähintään kolme (3) kuukautta ennen muutoksen voimaan astumista. Mikäli palvelusetelituottaja ei ilmoita hintoja määräaikaan mennessä, palvelusetelituottajalle jää voimaan viimeksi hyväksytyt hinnat.

Vesannon kunta suosittelee, että palvelusetelituottaja tarkistaa hintojaan enintään elinkustannusindeksin (1951 = 100) muutosta vastaavalla määrällä (tarkasteluajankohta kunkin vuoden kesäkuun pisteluku). Hintoja nostaessaan palvelusetelituottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Poikkeuksena ovat kattohintaiset palvelusetelit (esimerkiksi Vammaispalvelulain mukainen henkilökohmainen apu, kehitysvammaisten asumispalvelu), joissa asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuuta. Näiden palvelusetelien osalta kunta on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto) ja palvelusetelituottaja ei voi korottaa hintojaan yli palvelusetelin arvon.

Palvelusetelituottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia muutoksia pitkin kalenterivuotta ilmoittamalla niistä kunnalle.

LASKUTUS

Palvelusetelituottajan palvelusetelipalveluja koskeva veloitus tapahtuu siten, että palvelusetelituottaja laskuttaa kuntaa tuottamistaan palveluista. Palvelusetelituottaja pitää kirjaa tuottamistaan palveluista. Palvelusetelituottaja ilmoittaa kunnalle laskutusjaksolla toteutuneet palveluajat, joihin asiakkaalle on tuotettu palvelua, sekä tuntiveloitukset palvelu- ja tuntiveloitustyypeittäin. Laskutus toteutetaan kalenterikuukausittain. Lasku sekä siihen liittyvään toteutuneeseen palvelutuotantoon liittyvien edellä kuvatut tiedot tulee toimittaa kunnalle laskutusjaksoa seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Palvelusetelituottaja veloittaa Vesannon kunnalta annetun palvelusetelin arvon suuruisen summan, kuitenkin enintään asiakkaan ja palvelusetelituottajan sopiman hinnan, mikäli hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo. Palvelusetelin arvon ylittävän osuuden palvelusetelituottaja veloittaa suoraan asiakkaalta omavastuusuutena.

Palvelusetelituottajalla ei ole veloitusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä, tai jos voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää saldoa käytettävissä. Myönnetyn arvon ylittävästä palvelusta ei myöskään voi veloittaa kuntaa eikä asiakasta.

Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palvelusetelituottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä tuottajalta korjauksesta aiheutuneet todelliset kulut. Veloituksiin ei saa lisätä tai sisällyttää pientoimitus- tai laskutuslisää, tilinhoitomaksuja tai muita vastaavia kustannuksia.

Palveluseteli on veloitettava viimeistään 30 vuorokauden sisällä palvelusetelin voimassaolon päättymisestä. Palvelusetelillä tuotettua palvelua ei korvata takautuvasti, jos palveluseteliä ei ole veloitettu määräaikaan mennessä. Mikäli palvelussa vaaditaan palautetta tai muuta selvitystä annetusta palvelusta (esim. terapiapalaute), selvitys lähetetään kunnalle ennen viimeistä veloitusta.

Palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen tulee olla kirjattuna asiakkaan omavastuun määrä. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Myöskään asiakkaalta tehtäviin veloituksiin ei saa lisätä tai sisällyttää pientoimitus- tai laskutuslisää, tilinhoitomaksuja tai muita vastaavia kustannuksia.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuusuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta kunnalle (palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle) vähintään kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista.

Mikäli asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämään niitä palveluita, jotka liittyvät sovittuun palvelukokonaisuuteen, palveluntuottajan tulee ottaa tämä huomioon asiakaslaskutuksessa kyseisen poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.

Palvelusetelillä kotiin annettavasta palvelusta palveluntuottajan tulee kirjata ylös toteutuneet palveluajat, joiden perusteella tuottaja laskuttaa Vesannon kunnalta palvelusetelin arvon. Tuottajan

laskuttaessa asiakkaalta omavastuuta, laskun liitteeksi tulee laittaa käyntiaika, jolloin palvelusetelin arvo on ylittynyt.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana.

POISSAOLOJEN TARKENTEET

Palvelusetelituottaja voi veloittaa Vesannon kunnalta pitkäaikaisten palvelujen piirissä:

- asiakkaan saapumisvuorokausi (tulopäivä) ja lähtövuorokausi (lähtöpäivä) ovat palvelusetelituottajalle laskutettavia vuorokausia (pois lukien saman yksikön sisällä tapahtuva siirtymä).
- palvelussa tapahtuvat keskeytykset tulee ilmoittaa edelliseltä kuukaudelta ja veloittaa kuntaa kuukauden 10. päivään mennessä.
- exitus-tapauksissa (exitus = asiakkaan kuolema) veloitus päätetään tapahtumaa seuraavana päivänä exituksen tapahtuessa pitkäaikaisessa asumispalvelussa. Mikäli exitus tapahtuu muualla kuin pitkäaikaisessa asumispalvelussa viiden (5) poissaolopäivän sisällä, palvelusetelituottaja voi veloittaa exitus-päivän. Mikäli exitus tapahtuu muualla kuin pitkäaikaisessa asumispalvelussa viiden (5) poissaolopäivän jälkeen, palvelusetelituottaja ei voi veloittaa exitus-päivästä.
- asiakkaan tilapäisen poissaolon ajalta kunta maksaa täyden korvauksen (pois lukien ateriat, mikäli ne kuuluvat palvelusetelipalvelun arvoon) palvelusetelituottajalle enintään viideltä (5) vuorokaudelta siten, että ensimmäiseksi poissaolopäiväksi lasketaan lähtöpäivää seuraava päivä.
- ennalta palvelusuunnitelmassa määritellyt poissaolot esim. palvelusuunnitelmaan kirjatun kuntoutusjakson tai intervallijakson ajalta ei voi veloittaa kuntaa.
- jos asiakas on kotiutunut sairaalasta ja palaa takaisin sairaalaan 24 tunnin sisällä kotiutumisesta, niin ko. päivästä maksetaan hoitopäivämaksu, mutta 5 vrk:n veloitusoikeus alkaa uudelleen vasta, kun asiakas on ollut yksikössä vähintään kaksi (2) vuorokautta.
- asiakkaan palvelun keskeytyessä koko kuukauden ajaksi, ei palvelusetelituottaja voi veloittaa kuntaa lainkaan.
- kun asiakas on poissa tai tilapäisesti poissa palvelun piiristä, niin aterioista ei saa veloittaa kuntaa. Asiakkaan tilapäinen poissaolo = tilapäiseksi poissaoloksi lasketaan yhtäjaksoinen enintään viiden (5) vuorokauden poissaolo esim. sairaalahoito tai omaehtoinen matka tai loma.

Palvelusetelituottaja voi veloittaa Vesannon kunnalta toistuvassa kertaluontoisessa palvelussa:

- mikäli palvelu sisältää useampia käyntikertoja (esim. terapiat), korvataan palvelusetelituottajalle vain toteutuneet tapaamiset viidentoista (15) minuutin tarkkuudella ja korkeintaan palvelusetelissä ilmoitettu käyntikertojen määrä.
- Vesannon kunta maksaa palvelusetelituottajalle toteutumatta jääneet käynnit silloin, kun ne johtuvat asiakkaasta ja asiakas on perunut käynnin vasta samana päivänä tai käynti on jäänyt kokonaan perumatta ja toteutumatta. Tällöin asiakas menettää oikeuden saada kunnan maksama korvaavaa palvelutapahtumaan perumatta jääneen palvelukerran tilalle.

- kotikäyntiin liittyvät sääntökirjassa määritellyt korotukset ja kilometrikulut peruuntuneista käynneistä (ns. kotikäynnit), palvelusetelituottaja saa veloittaa vain silloin, kun matka on jo tehty ja palvelukäynti ei toteudu.
- palvelusetelituottaja voi veloittaa Vesannon kunnalta kotikäyntilisän vain niistä asiakkaista, joiden palvelusetelistä löytyy merkintä kotikäyntilisästä. Kotikäyntilisä myönnetään asiakkaalle erikseen, joten palvelusetelituottajan tulee tarkistaa asiakkaalta palvelun tilauksen yhteydessä, onko tälle myönnetty kotikäyntilisä ja näkykö se palvelusetelissä. Mikäli asiakkaalle ei ole myönnetty kotikäyntilisää, tulee palvelusetelituottajan kertoa perimistään kilometrikorvauksista asiakkaalle jo palvelun tilausvaiheessa.
- palvelusetelituottaja on välittömästi (jokaisesta kerrasta erikseen) ilmoitusvelvollinen Vesannon kunnalle (päätoimen tehneelle viranomaiselle), jos palvelu keskeytyy tai käynti jää toteutumatta.
- palvelusetelituottaja ei voi veloittaa Vesannon kuntaa eikä asiakasta, mikäli palvelu on jäänyt toteutumatta palvelusetelituottajasta johtuvasta syystä. Palvelusetelituottajasta johtuvissa keskeytystilanteissa palvelusetelituottaja on velvollinen korvaamaan/turvaamaan asiakkaalle suunnitellut palvelutapahtumat siten, että asiakkaalle ei saa koitua kohtuutonta haittaa.

Kertaluontoisten palvelujen (ei toistuva) perumis- ja keskeytyskäytännöt todetaan erikseen palvelukohteisissa sääntökirjoissa.

MUUTOKSISTA TIEDOTTAMINEN

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille kunnan internet sivuilla. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, voidaan palveluntuottaja poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteli asiakkaita.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti Vesannon kunnalle keskeisistä muutoksista, joita toiminnassa tapahtuu. Kirjalliset ilmoitukset toimitetaan kunnalle joko sähköpostilla tai kirjepostina. Keskeisiä muutoksia voivat olla esimerkiksi:

- vastuuhenkilöiden vaihtuminen
- yrityskaupat
- toiminnan, yrityksen tai toimipaikan lopettaminen
- palvelusetelipalvelun / palvelujen tuottamisen lopettaminen
- sellaiset muutokset palvelusetelipalvelun tuottamisessa, jotka vaikuttavat tämän sääntökirjan vaatimusten ja ehtojen toteuttamiseen tai asiakkaan saaman palvelun laatuun tai määrään.

VESANNON KUNNAN PALVELUSETELI SÄÄNTÖKIRJA

OSA II ASUMISPALVELUT

ASUMISPALVELUJEN TAVOITE JA SISÄLTÖ

Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu vanhuksille, joilla on fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista toimintakyvyn alentumista niin paljon, että he tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, valvontaa ja hoitoa. Tehostetussa palveluasumisessa tuetaan asiakkaiden omatoimisuutta ja luodaan turvallinen ja esteetön asumisympäristö. Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen korostaa vanhusten elämänlaadun merkitystä, vahvistaa elämän merkityksellisyyden kokemuksia sekä kokonaisvaltaista ja yksilöllistä hyvinvointia terveyden heikentyessä. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus asua tehostetun palveluasumisen palveluyksikössä elämänsä loppuun asti, ellei hän joudu hoidontarpeensa takia siirtymään muuhun hoitopaikkaan tai sairaalahoitoon.

Palveluseteli sisältää kokonaisvaltaisesti palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelut ja tarvittavan hoidon, avustamisen ja toimintakyvyn tukemisen asumisyksikössä

- Asiakkaan avustaminen, toimintakyvyn tukeminen, tarvittava hoitotyö, lääkehoidosta huolehtiminen, siivoustyö ja tarvikkeet, pyykkihuolto, päivittäinen virkistystoiminta, hoitohenkilökunnan läsnäolo ja avun saatavuus joko päiväaikaan tai ympärivuorokautisesti, vuorokautinen ateriapalvelu (aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala), perusterveydenhoidon lääkäripalvelut (ei sis. erikoissairaanhoidon hoitoa).

Palveluseteli ei sisällä

- asumiskustannuksia, mm. vuokraa
- lääkkeitä
- henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita
- henkilökohtaisia hoitotarvikkeita
- vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan €/m²/kk. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan. Mikäli sähköstä ja vedestä peritään erillinen maksu, se tulee ilmoittaa kiinteähintaisena/kk. Vuokratason on oltava kohtuullinen suhteutettuna alueen vallitsevaan vuokratason ja sen tulee olla Kelan asumistuen kriteereiden mukainen.

Palvelusetelin arvo ja taso määräytyy tuen tarpeesta johdettujen perusteiden mukaan. Määrittelyn tukena käytetään Vesannon kunnan vanhuspalveluiden määrittelemiä toimintakyvyn arvioinnin mittareita.

Tuen tarpeen arvioi asiakkaan hyvin tunteva palvelukodin henkilöstö yhteistyössä kunnan nimeämän yhteyshenkilön kanssa.

Palveluasumisen hoitoisuus perustuu hoitoisuustasojen mukaan seuraavasti:

- hoitoisuustaso 1 (indeksi <400)
- hoitoisuustaso 2 (indeksi 400 – 550).

Tehostettu palveluasumisen asiakkuus perustuu hoitoisuustasojen mukaan seuraavasti:

- hoitoisuustaso 3 (indeksi 550 - 700)
- hoitoisuustaso 4 (indeksi 700 – 850)
- hoitoisuustaso 5 (indeksi 850 - 1000).

Indeksiarvot ovat ohjeellisia ja niiden lisäksi asiakkaan palvelutarpeesta tehdään aina yksilöllinen arviointi. Kun hoitoisuustaso muuttuu, tilanteesta tehdään yhteisarviointi kunnan ja palveluntuottajan kanssa.

Palveluasuminen sisältää asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut kodinomaisessa ympäristössä. Tehostettu palveluasuminen sisältää kodinomaisen ympäristön, ateriat, asiakkaan kokonaisvaltaisen, ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtainen avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Palveluntuottajan tulee sitoutua tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaalle tulee laatia yksiköllinen palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä ja omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.

Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti ja asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja. Asiakkaan ja omaisten tulee tietää, kuka omahoitaja on.

Säännöllinen ulkoilu tulee liittää osaksi palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa. Ulkoilun tulee olla turvallista ja asiakkaan toimintakyvyn mukaista. Toimintakyvyltään heikentyneiden ikäihmisten on saatava käyttöönsä tarvittavat apuvälineet ulkona liikkumiseen.

Asiakkaalle kuuluu tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen toteaman yksilöllisen tarpeen perusteella.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön järjestämään viriketoimintaan.

Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen ja tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakas maksaa kuljetuksen ja mahdolliset palvelumaksut esim. poliklinikkamaksut.

Asiakkaan päivittäisestä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan ja avustetaan tarvittaessa. Huomioidaan hiukset, kynnet, hampaat ja ihonhoito. Perushygieniatuotteet kuuluvat palveluun.

Asiakasta avustetaan wc:ssä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.

Kotikunnan hoitotarvikejakeluna asiakas saa maksutta sovitun määrän vaippoja samoin perustein kuin kunnassa kotona asuvat henkilöt. Muilta osin hän maksaa vaipat itse.

Peruspalveluun sisältyy sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet, terveydentilan arviointi, seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet.

Palveluntuottaja vastaa perusterveydenhuoltotasosten laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljetuksesta analysoitavaksi. Yksiköllä tulee olla sopimus laboratoripalveluista. Lääkärin määräämät kuvantamistutkimukset tehdään lähimmässä kuvantamiskeskuksen kuvantamisyksikössä.

Palveluntuottaja järjestää lääkäripalvelut palveluyksikössä ja ne sisältyvät setelin hintaan. Halutessaan asiakas voi käyttää perusterveydenhuollon palveluja ja maksaa ne itse.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan lääkityksestä. Lääkkeet säilytetään turvallisesti, ne jaetaan ja niiden vaikutuksia seurataan. Asiakas maksaa omat lääkkeensä, mutta niiden jakelu kuuluu peruspalvelumak-suun.

Asiakas kustantaa omat henkilökohtaiset vaatteensa, mutta yksikkö vastaa niiden huollosta. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa apua myös henkilökohtaisten hankintojen tekemiseen, ellei omaisilla ole tähän mahdollisuutta.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja hakee asiakkaalle hänelle kuuluvat etuudet, esim. Kelan asumistuki ja hoitotuki.

Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaan raha-asioista. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asoiden hoidossa ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai hänelle tehdään edunvalvontavaltuutus maistraattiin.

Asiakasta tulee hoitaa samassa yksikössä elämänsä loppuun saakka. Saattohoito tulee tapahtua asiakasta ja omaisia tukien.

PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

YLEISVAATIMUKSET

Palvelun tulee vastata jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään.

Palvelun tulee vastata sitä, mitä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä vaaditaan, mitä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:ssä sekä mitä laissa yksityisistä sosiaalipalveluista vaaditaan.

Mikäli asiakkaan asiointiin tarvitaan tulkkia, tilaamisesta sovitaan yhdessä kunnan ja palveluntuottajan kanssa.

Sairaanhoidollinen asiantuntemus tulee olla käytettävissä ympärivuorokautisesti.

TILAT JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen tuottamisen. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti, ja niiden on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidon tarpeita, ja asumisen tulee olla perinteistä laitoshoidoa kodikkaampaa. Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan, tulee pystyä liikkumaan tiloissa esteettömästi. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Tilojen tulee olla varustettu asiakkaiden käytettävissä olevilla jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä.

Muistisairaiden turvallisuuteen tulee kiinnittää erityishuomiota. Muistisairaiden yksikössä hoitoympäristön tulee olla heille soveltuva. Yksikön tilojen tulee olla sellaiset, että hoitajan läsnäolo on helppo havaita ja asiakas kokee olonsa turvallisiksi.

Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi. Esteettömän liikkumisen tulee olla mahdollista kaikissa asiakkaille tarkoitetuissa tiloissa.

Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Sisätiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan, ja asiakkailla on halutessaan oltava mahdollisuus ulkoilla turvallisesti päivittäin.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta tulee olla kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty.

Asiakkaan hallintaan ja henkilökohtaiseen käyttöön tulee luovuttaa yhden hengen tai kahden hengen huone (pariskunnat) sekä riittävät hygieni- ja wc tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti.

Huoneen tulee olla varustettu peruskalustuksella (tarvittaessa hoitosänky), ellei asiakas halua kalustaa huonettaan itse. Huoneessa tulee olla asiakkaan tarpeiden mukaiset turva- ym. välineet, laitteet ja järjestelmät.

Vuode- ja liinavaatteet ja niiden huolto kuuluvat palveluun.

Asiakkaan huoneen ja mahdollisen wc:n päivittäisestä siisteydestä huolehditaan. Myös viikoittaisesta perusteellisemmasta siivouksesta sekä vuosittaisesta suursiivouksesta huolehditaan. Yhteisten tilojen siisteys ja ikkunoiden pesu kuuluvat asumisen peruspalveluun.

Palveluyksiköllä tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma (Pelastuslaki 29.4.2011/379).

Pelastussuunnitelmassa on oltava selostus:

- vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä
- rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä
- asukkaille ja muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuksien ehkäisemiseksi sekä onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimiseksi
- mahdollisista muista kohteen omatoimiseen varautumiseen liittyvistä toimenpiteistä.

Pelastuslaista tulee erityisesti huomioida luvut 1-3, joissa mainitut selvitykset ja suunnitelmat tulee olla tehty.

HENKILÖKUNTA

Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 153/2016 sekä Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 312/2011, 262/2015, 559/1994 ja asetus 533/2018, 564/1994).

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito ja kokemus vastaavista tehtävistä. Riittävä johtamistaito edellyttää joko tutkintoon sisältyvää opistoja tai sen lisäksi suoritettua johtamiskoulutusta tai käytännön kokemuksen kautta hankittua johtamistaitoa.

Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että hoitohenkilökunnan määrän tulee olla mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Hoitoon osallistuvan sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneen hoitohenkilökunnan määrä tulee olla vähintään aluehallintoviraston luvan edellyttämää tasoa. Palveluyksikön hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuun lääkkeeseen, arvioimalla potilaan tilanteesta tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jos terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö osallistuu lääkehoitoon, heillä on riittävä osaaminen ja voimassa oleva lääkelupa (Minilop). Minlopin suoritettuaan on oikeus saada lääke-, potilas tai antoreittikohtaisen lupa lääkkeiden antamiseen. Mikäli yksikössä on asiakkaiden käytössä PKV-lääkkeitä, vahva suositus on, että MiniLopin lisäksi terveydenhuollon kouluttamattomat suorittavat myös PKV-osuuden.

Tehostetun palveluasumisen palveluyksikössä tulee olla henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakkaan tulee aina halutessaan saada yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Hoitotehtävissä toimivien henkilöiden tulee olla suomenkielentaitoisia.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta. Koko henkilökunnalla tulee olla voimassaolevat työsuhteet.

Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä, kunnan eri toimijoiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

ATERIAT

Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden- ja ravinnonsaanti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä ilta-pala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille tulee olla mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa, ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Asiakkaille tulee tarjota maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemussuositusten mukaisia ateri-
oita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille.

Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energiansaannista. Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia.

Välipalaa tulee olla tarjolla aina tarvittaessa, myös yöaikaan.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omaevalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit

Palveluntuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen asiakkaan aterioihin mahdollisesti liittyvistä erityistoi-veista (muut kuin edellä mainitut), ja palveluntuottaja voi laskuttaa niistä asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Ravitsemussuosituksia tulee käyttää asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa ja käytännön hoitotyössä.

LYHYTAIKAISET ASUMISPALVELUT

Palvelusetelituottajan tulee sitoutua tuottamaan myös lyhytaikaista asumispalvelua niissä palveluluokissa (palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen), joiden tuottajaksi se on hyväksytty.

Lyhytaikaisella asumispalvelulla tarkoitetaan joko ennalta sovittua asumispalvelujaksoa tai kriisitilan-teessa asumispalvelun järjestämistä asumispalveluyksiköissä. Lyhytaikainen palvelu on tarkoitettu esi-merkiksi omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseen tai toipilasvaiheeseen akuutin sairau-den jälkeiseen kuntouttamiseen tai muissa ennalta sovituissa lyhytaikaisissa asumispalvelutarpeissa. Ly-hytaikainen asumispalvelu voi kestää yhdestä (1) päivästä kolmeen (3) kuukauteen.

Lyhytaikaisen asumispalvelun tavoitteena on tukea kotona selviytymistä ja siirtää pitkäaikaisen asumis-palvelun tarvetta. Tämän vuoksi asiakkaiden toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen ovat keskeistä. Toimintakykyä tulee ylläpitää päivittäin mm. kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan avulla.

Lyhytaikainen asumispalvelu sisältää asiakkaan hoivan ja hoidon, ateriat, siivouspalvelut ja -tarvikkeet, vaatehuollon, muut palvelut kuten avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella, vuokran sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Siivoustyö tulee toteuttaa ammattimaisesti asumisyksikön hoidolle ja palve-lulle asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti (liite Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso asumispal-veluissa ja päivätoiminnassa).

Lyhytaikainen asumispalvelu ei sisällä lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita, itsehankittavia hoi-totarvikkeita eikä vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita.

Lyhytaikaisen asumispalvelun henkilöstömitoituksen osalta noudatetaan palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen henkilöstömitoitusta riippuen siitä kummassa palveluluokassa asiakas on.

VESANNON KUNNAN PALVELUSETELI SÄÄNTÖKIRJA

OSA III KOTIHOITO

KOTIHOIDON PALVELUJEN TAVOITTEET JA SISÄLTÖ

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

Hoidon ja palvelun sisältö on määritelty tarkemmin palvelutarpeen arviointiin perustuvassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan palveluista palvelusetelin myöntämispäätöksen mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu tai puolivuositain. Arviointi tehdään yhteistyössä palvelusetelin myöntäjän ja asiakkaan kanssa. Kokonaisvastuu asiakkaan palvelusta on aina palvelun tilaajalla.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelua asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa sekä kotitöiden suorittamisessa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Vesannon kunta järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen perusteella todetun yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Asiakas saa kotikunnan hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita kunnan käytännön mukaisesti.

Myöntäessään palvelusetelin Vesannon kunnan tulee varmistua siitä, että palvelun tuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja potilastiedot. Kunnan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

Kotihoitoa toteutetaan asiakkaan luona tehtävin kotikäynnein asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti myös aamu- ja ilta-aikaan 7 pv viikossa asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

KOTIHOITO PALVELUSETELIPALVELUNA

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Vesannon kunta myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle. Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Päätös noudattaa

lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan palvelusetelin arvon mukaisen osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

Vesannon kunnan viranhaltija päättää asiakkaan palvelutarpeesta, palvelujen sisällöstä sekä määrästä. Palveluseteli voidaan myöntää tilapäiseen tai säännölliseen kotihoidon tarpeeseen.

Vesannon kunnan palveluksessa oleva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kunnan viranhaltija myöntää asiakkaalle setelin kulloisenkin tarpeen sekä tilaajan taloudellisen tilanteen mukaan. Palveluntuottaja aloittaa uuden asiakkaan palvelun välittömästi sen jälkeen, kun palvelu on tilattu.

KOTIHOIDON PALVELUSETELIASIAKKAAT

Kotihoidon asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua hoidossa tai henkilökohtaisissa päivittäisissä toiminnoissa. Kotiin annettavilla palveluilla pyritään tukemaan asiakkaan kotona selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa, joihin liittyy toimintakyvyn tilapäinen tai pitkäaikainen lasku.

Jos kyseessä on sairaalasta kotiutuva asiakas, palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti. Tällöin palvelun tulee käynnistyä asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

TILAPÄISEN KOTIHOIDON PALVELUSETELI

Tilapäisen kotihoidon palvelusetelillä tarjotaan kotipalveluksi ja kotisairaanhoidoksi luokiteltavia palveluja asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen perustuen. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää Vesannon kunnan kotihoitoon pääsyn kriteerit. Palvelusetelin myöntää ikäihmisten palveluohjauksesta vastaava viranhaltija.

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on tarkoitettu kotiutustilanteisiin tai muutoin tilapäisesti epävarmuutta ja turvattomuutta kokeville henkilöille lyhytkestoisesti. Palvelulla tuetaan asiakkaan kotona selviytymistä. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää

1. kotihoidon palveluna sisältäen sekä kotisairaanhoidon palvelun että kotipalvelun palvelut (päivittäisissä toiminnoissa avustamisen) tai

2. kotihoidon palveluna sisältäen pelkästään kotipalvelun (päivittäisissä toiminnoissa avustamisen), jolla tuetaan selviytymistä päivittäisissä askareissa ja henkilökohtaisissa päivittäisissä toiminnoissa.

TILAPÄINEN KOTISAIRAANHOITO

Tilapäiselle kotisairaanhoidolle voi olla tarvetta, kun asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky on alentunut tilapäisesti, eikä asiakas selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti. Palveluseteli tilapäiseen kotisairaanhoidon voidaan myöntää seuraavissa tilanteissa:

1. Asiakas tarvitsee sairauden vuoksi erityistä ammattitaitoa vaativaa hoitoa, tutkimusta ja voinnin seurantaan eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalveluja.
2. Asiakas tarvitsee ammattitaitoa vaativan hoidon lisäksi apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnoissa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalveluja.
3. Asiakas on omaistensa hoidossa ja omaiset tarvitsevat omaishoidon tueksi joko kohdassa 1 tai 2 kuvattua apua.

Palveluseteli voi olla vaihtoehto henkilölle, jonka tarvitsemaa palvelua ei ole mahdollista muutoin järjestää taloudellisten tai muiden syiden vuoksi. Palveluseteli myönnetään viranomaisen harkinnan perusteella.

Tilapäinen kotisairaanhoidon on tarkoitettu asiakkaan tilapäiseen palvelutarpeeseen edellä kuvattujen mukaisesti ja se on kestoltaan enintään kaksi kuukautta kestävä hoito ja huolenpito. Uudet asiakkaat tulevat palveluiden piiriin kunnan palveluohjauksen kautta. Tilapäisellä kotisairaanhoidon palvelusetelillä järjestettyä palvelua tuotetaan Vesannon kunnan perusturvalautakunnan vahvistamien kotihoidon myöntämisen perusteiden ja soveltamisohjeiden mukaisesti.

Tilapäisen kotisairaanhoidon palvelusetelillä tuotetun palvelun myöntää ikäihmisten palveluohjauksesta vastaava viranhaltija, ja päätös perustuu asiakkaan henkilökohtaiseen palvelutarpeenarviointiin. Tilapäisen kotisairaanhoidon palveluseteliä voidaan myöntää korkeintaan 1-2 tuntia päivässä. Tilapäisen kotisairaanhoidon käynnit voivat olla enintään 2 x vuorokaudessa 0,5 -1 h/käyntikerta.

Yksittäisissä kotisairaanhoidon käyntitarpeissa asiakkaat ohjataan ensisijaisesti käyttämään avoterveydenhuollon palveluja.

Tilapäisen kotisairaanhoidon palvelun sisältö muodostuu asiakaskohtaisen palvelutarpeen perusteella laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Henkilön toimintakyvyssä on tapahtunut oleellinen muutos, jonka seurauksena syntynyt palvelun tarve on tilapäinen. Tilapäinen kotisairaanhoidon sisältää asiakkaan henkilökohtaiseen hoitoon liittyvää lyhytaikaista apua, jossa hän tarvitsee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä. Asiakkaan katsotaan kuntoutuvan omatoimiseksi saamansa tilapäisen avun jälkeen.

Esimerkkejä tilapäisen kotisairaanhoidon hoidollisista tarpeista ovat määräaikaisesti pistettävät injektiot, vasta aloitettu avannehoito, katetroinnit tilapäisesti tai sen opettaminen tai aloitettu lääkehoito, jonka onnistumisessa on epävarmuutta esim. kotiutusvaiheessa. Kotisairaanhoidon hoidollisten tarpeiden lisäksi asiakkaalla voi olla avun ja tuen tarvetta myös henkilökohtaisissa päivittäisissä toiminnoissa tai arjen muissa päivittäisissä toiminnoissa.

Vesannon kunnan perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain palvelusetelin arvon (€/tunti). Asiakas maksaa tuotetun palvelun hinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen suoraan palveluntuottajalle sekä mahdolliset palveluntuottajan laskuttamat matkakustannukset.

TILAPÄINEN KOTIPALVELU

Tilapäiselle kotipalvelulle (päivittäisissä toiminnoissa avustamiselle) voi olla tarvetta, kun asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky on alentunut eikä asiakas tilapäisesti selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti. Palveluseteli voidaan myöntää seuraavissa tilanteissa:

1. Asiakas tarvitsee välttämättä apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnoissa.
2. Asiakas tarvitsee välttämättä apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnoissa ja päivittäisissä arjen askareissa.

Palveluseteli voi olla vaihtoehto viranomaisen harkinnan perusteella henkilölle, jonka tarvitsemaa palvelua ei ole mahdollista muutoin järjestää taloudellisten tai muiden syiden vuoksi.

Palveluseteliasiakkaita ovat henkilökohtaisissa päivittäisissä toiminnoissa välttämätöntä apua tilapäisesti tarvitsevat henkilöt. Tarvittava apu voi sisältää myös avustamista päivittäisissä arjen muissa askareissa. Palvelun myöntäminen perustuu yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelun asiakaskohtainen sisältö on määritelty asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan on huolehdittava palveluista palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelusuunnitelman tai Vesannon kunnan tekemän tilauksen mukaisesti

Tilapäinen kotipalvelu on tarkoitettu asiakkaan edellä kuvatun mukaiseen tilapäiseen palvelutarpeeseen, ja se on kestoltaan enintään kaksi kuukautta kestävä palvelu. Uudet asiakkaat tulevat palveluiden piiriin kunnan palveluohjauksen kautta. Tilapäisellä kotipalvelun palvelusetelillä järjestettyä päivittäisissä toiminnoissa avustamista myönnetään asiakkaalle Vesannon kunnan perusturvalautakunnan vuosittain vahvistamien kotihoidon myöntämisen perusteiden ja soveltamisohjeiden mukaisesti.

Kotipalvelun sisältö muodostuu asiakaskohtaisen palvelutarpeen mukaisesti silloin, kun henkilön toimintakyvyssä on tapahtunut oleellinen muutos ja palvelun tarve on tilapäinen. Tilapäinen palvelu on tällöin asiakkaan henkilökohtaisiin päivittäisiin toimintoihin liittyvää lyhytaikaista apua, jossa asiakas ei tarvitse tuekseen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön asiantuntemusta. Asiakkaan oletetaan kuntoutuvan omatoimiseksi saamansa tilapäisen avun jälkeen.

Esimerkkejä palvelun tarpeesta ovat asiakkaan avustaminen henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvissä asioissa, säännöllisessä ja terveellisessä ravitsemuksessa, pyykkihuollossa tai kodin turvallisuudesta ja terveellisestä ympäristöstä huolehtimisesta päivittäisessä siivouksessa avustamalla. Palvelussa huomioidaan asiakkaan omatoimisuuden tukeminen ja asiakkaan tarvitsema ohjaus.

Vesannon kunnan perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain palvelusetelin arvon (€/tunti). Asiakas maksaa tuotetun palvelun hinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen suoraan palveluntuottajalle sekä mahdolliset palveluntuottajan laskuttamat matkakustannukset.

SÄÄNNÖLLISEN KOTIHOIDON PALVELUSETELI

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä tarjotaan kotipalveluksi ja kotisairaanhoidoksi luokiteltavia palveluja. Palvelulla tuetaan asiakkaan kotona selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa, joissa toimintakyky on sairauden tai muun syyn vuoksi pitkäaikaisesti alentunut. Palveluseteli myönnetään kotihoidon kriteerit täyttävän asiakkaan hoitoon tilanteessa, jossa palvelutarve on säännöllistä ja jatkuvaa. Palvelusetelin myöntää Vesannon kunnan ikäihmisten palveluohjauksesta vastaava viranhaltija. Säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaan palvelutarve arvioidaan kuuden kuukauden välein ja aina palvelutarpeen muuttuessa.

SÄÄNNÖLLINEN KOTISAIRAANHOITO

Säännölliselle kotisairaanhoidolle voi olla tarvetta, kun asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky on pysyvästi alentunut eikä asiakas selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti. Palveluseteli voidaan myöntää seuraavissa tilanteissa:

1. Asiakas tarvitsee sairauden vuoksi erityistä ammattitaitoa vaativaa hoitoa, tutkimusta ja voinnin seurantaa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalveluja.
2. Asiakas tarvitsee ammattitaitoa vaativan hoidon lisäksi apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnoissa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalveluja.
3. Asiakas on omaistensa hoidossa ja omaiset tarvitsevat omaishoidon tueksi joko kohdassa 1 tai 2 kuvattua apua.

Palveluseteli voi olla vaihtoehto viranomaisen harkinnan perusteella henkilölle, jonka tarvitsemaa palvelua ei ole mahdollista muutoin järjestää taloudellisten tai muiden syiden vuoksi.

Kotisairaanhoidon säännöllinen palveluseteli vastaa asiakkaan säännölliseen palvelutarpeeseen edellä kuvatun mukaisesti. Palvelun sisältö määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Kotihoidon sairaanhoidollisen palvelun keskeisiä sisältöesimerkkejä kuvataan seuraavassa:

a) Kotihoidon asiakkaan lääke- ja sairaanhoidolliset palvelutarpeet:

- terveydentilan ja voinnin seuranta asiakkaan sairauteen liittyen (esim. verenpaineen ja painon seuranta) sekä tarvittavista jatkoseurannoista huolehtiminen
- lääkehoidon toteuttaminen (lääkkeiden antaminen, lääkkeiden jakaminen annostelijaan), lääkehoidon havainnointi ja seuranta sekä arviointi lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- reseptien uusimisesta huolehtiminen
- apteekkiasioinnissa avustaminen; apteekkitilin avaaminen sekä lääkkeiden tilaaminen asiakkaan sopimusapteekista
- tarvittaessa yhteydenotot ja ajanvaraus asiakkaan lääkäriin
- injektioiden antaminen
- iv-lääkityksen tai -nesteytyksen antaminen lääkärin ohjeiden mukaisesti
- haavahoidot lääkärin ohjeiden mukaisesti
- katetroinnit ja avannehoidot
- muistitestin, depressiotestin ja muiden hoidon toteuttamista edellyttävien testien tekemistä ammattihenkilöltä, joka on suorittanut asianmukaiset koulutukset
- terveydentilan ja yleistilanteen seuranta ja tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- hoitotarvikkeiden ja välineiden hankinta tai hankinnassa avustaminen
- liikkumisessa ja tarvittavien apuvälineiden hankinnassa avustaminen
- yhteydenpito eri asiantuntijatahoihin asiakkaan asioissa

b) Kotihoidon asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtiminen:

- psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden arviointi ja edistäminen
- elinympäristön toimivuudesta/esteettömyydestä huolehtiminen ja tarvittaessa yhteydenotto asiantuntijatahoon
- tekniikan hyödyntäminen turvallisen ympäristön tukena (mm. apuvälineet, turvapuhelin)

c) Muut tehtävät:

- ohjaus ja neuvonta
- tarvittaessa avustaminen etuuksien, tukien ja edunvalvonnan hakemisessa
- avustaminen välttämättömien vaatteiden hankinnassa silloin, kun sitä ei ole mahdollista muutoin järjestää
- asiointiavun järjestäminen
- asiointiavun järjestäminen tai saattoapuna toimiminen äkillisissä tutkimuksissa ja lääkärin vastaanotolla silloin, kun sitä ei ole mahdollista muutoin järjestää
- ympärivuorokautisen asumisen tarpeen arviointi yhdessä asiakkaan, omaisen, palveluntuottajan ja tilaajan kanssa, kun kotihoidon käynnit eivät enää takaa asiakkaan turvallista ja riittävää hoitoa omassa kodissa

SÄÄNNÖLLINEN KOTIPALVELU

Säännölliselle kotipalvelulle (päivittäisissä toiminnoissa avustamiselle) voi olla tarvetta, kun asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky on alentunut pitkäaikaisesti eikä asiakas selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti. Palveluseteli voidaan myöntää seuraavissa tilanteissa:

1. Asiakas tarvitsee välttämättä apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnoissa.
2. Asiakas tarvitsee välttämättä apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnoissa ja päivittäisissä arjen askareissa.

Palveluseteli voi olla vaihtoehto viranomaisen harkinnan perusteella henkilölle, jonka tarvitsemaa palvelua ei ole mahdollista muutoin järjestää taloudellisten tai muiden syiden vuoksi.

Kotihoidon säännöllinen palveluseteli vastaa asiakkaan säännölliseen palvelutarpeeseen edellä kuvatun mukaisesti. Palvelun sisältö määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Palvelun keskeisiä sisältöesimerkkejä kuvataan seuraavassa:

Kotipalvelun asiakkaan palvelutarpeet:

- asiakkaan avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, kuten henkilökohtainen hygienia (hampaiden pesu, ihon hoito, kynsien leikkaaminen, peseytyminen), wc-toimet ja pukeutuminen
- asiakkaan säännöllisestä, terveellisestä ja monipuolisesta ravitsemuksesta huolehtiminen, esim. aamu-, ilta- ja välipalojen valmistuksessa avustaminen
- valmiin aterian lämmityksessä avustaminen
- tarvittaessa jääkaapin sisällön tarkistaminen
- asiakkaan yksilöllisen toimintakyvyn eri osa-alueiden tukeminen kuntouttavilla työmenetelmillä
- kodin yleissiisteydestä huolehtiminen (mm. roskien vienti, tarvittaessa imurointi ja lattian pyyhkiminen, vuoteen sijaus ja lakanoiden vaihto, tiskaus, pöytäpintojen pyyhkiminen, jääkaapin siisteydestä huolehtiminen)
- wc:n siisteydestä huolehtiminen sekä portatiivin tyhjennys ja pesu
- asiakkaan avustaminen ja neuvonta perussiivouksen hankkimiseksi
- avustaminen pyykkihuollon hankinnassa/toteuttamisessa.

Vesannon kunnan perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain palvelusetelin arvon (€/tunti). Asiakas maksaa tuotetun palvelun hinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen suoraan palveluntuottajalle sekä mahdolliset palveluntuottajan laskuttamat matkakustannukset.

Palvelu on tulosidonnainen palvelusisällöstä riippumatta. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvoa määritettäessä noudatetaan mitä on säädetty kotihoidon asiakasmaksujen osalta; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1992/734) ja Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1992/912). Palveluseteliä myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan ja hänen kanssaan yhteistaloudessa avioliitossa tai avoliitonomaisissa olosuhteissa elävän henkilön bruttotulot. Mikäli palveluntuotta-

jan palvelu (tuntihinta) on myönnetyn palvelusetelin arvoa kalliimpi, asiakas maksaa erotuksen omavastuuosuutena suoraan palveluntuottajalle. Vesannon kunnan perusturvalautakunta vahvistaa säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvoon vaikuttavat asiakkaan tulorajat ja vähennysprosentit.

KOTIHOIDON PALVELUJEN LAATUVAATIMUKSET

LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

Palveluntuottajalla tulee olla lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmassa on noudatettava THL:n opasta 'Turvallinen lääkehoito: valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa'.

Lääkehoitosuunnitelma tulee tarkistaa vähintään kerran vuodessa ja päivittää aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelmassa tulee näkyä yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri, joka vastaa mm. lääkehoitolupien allekirjoittamisesta.

HENKILÖSTÖ

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.

Kun palvelusetelituottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palvelusetelituottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyt sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä sekä kunnan kanssa.

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

Henkilökunnalla tulee olla riittävä suomen kielen taito.

PÄIVYSTYKSELLISET TILANTEET

Jos asiakkaan vointi huonontuu äkillisesti tai harkitaan asiakkaan lähettämistä päivystykseen, virka-aikana tulee aina ensin lähihoitajien konsultoida sairaanhoitajaa ja/tai asiakkaan omaa lääkäriä.

Hätätilanteessa soimitaan aina suoraan 112.

Jokaisen hoitotyötä tekevän tulee osata NEWS – aikaisen varoituksen pisteytysjärjestelmä ja ABCDE-menetelmän käyttö. Palvelusetelituottajan tulee perehtyä ja hyödyntää kunnan kotihoidon päivystystilanteissa toimimisen ohjeistuksia ja käytäntöjä.

JOS ASIAKASTA EI LÖYDY KOTOAAN SOVITTUNA AIKANA

Jos asiakasta ei löydy kotoa sovittun palvelukäynnin aikana, tulee palvelusetelituottajan selvittää, missä asiakas on tai mitä hänelle on tapahtunut. Jos asiakas ei avaa ovea sovittuna käyntiaikana eikä tuottajalla ole avainta, on aina saman työvuoron aikana selvitettävä tilanne ja tarkistettava asunto. Asiakasta tavoitellaan ensimmäiseksi puhelimitse sekä tarkistetaan asiakkaan mahdolliset ryhmät (mm. päivätoiminta) tai sairaalapäivystykset, joissa asiakas voisi olla.

Tuottajan tulee tarkistaa, onko asiakkaalla turvapuhelin, GPS-paikannin tai ovihälytin.

Jos asiakkaaseen ei saada yhteyttä, palvelusetelituottaja kysyy omaisilta/läheisiltä, onko heillä tietoa asiakkaan olinpaikasta. Omaisten/läheisten kanssa sovitaan yhteisesti siitä, kuka tekee ilmoituksen asiakkaan katoamisesta ja missä vaiheessa. Ilmoitus tehdään hätäkeskukseen ja kerrotaan, mistä on jo etsitty ja keneen on oltu yhteydessä. Palvelusetelituottaja pyytää hätäkeskusta jättämään soittopyynnön poliisille ja antaa palveluntuottajan yhteystiedot, joista poliisi tavoittaa palveluntuottajan edustajan tarvittaessa myös virka-ajan ulkopuolella.

Jos asiakas ei löydy saman työvuoron aikana, palveluntuottaja ilmoittaa asiasta kunnan kotihoidolle.

Jos palveluntuottajalla ei ole asiakkaan avainta ja asiakas on kieltänyt asuntoon menon myös silloin, kun häntä ei sovittuun aikaan tavoiteta, palveluntuottaja on yhteydessä sosiaalityöntekijään, joka tekee tarvittaessa poliisille virka-apupyynnön asiakkaan olosuhteiden ja tilanteen tarkistamista varten. Yhteydenotto edellyttää myös, että asiakasta hoitavan yksikön työntekijällä on perusteltu syy olettaa, että asiakkaan terveys ja turvallisuus saattaa olla vakavassa vaarassa, minkä johdosta hänen sosiaalihuollon tarpeensa on selvitettävä.

VESANNON KUNNAN PALVELUSETELI SÄÄNTÖKIRJA

OSA IV KOTIHOIDON TUKIPALVELUT

PALVELUN TARKOITUS JA PALVELUSETELI

Kotipalvelun tukipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaisia ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluita, sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita, joita ovat esimerkiksi ulkoilu- ja saattaja-apu. Kotipalvelun tukipalveluja palvelusetelillä järjestettävänä ovat kauppa- ja piha-työpalvelut sekä kylvetyksessä avustaminen. Kotipalvelun tukipalvelusetelillä ei myönnetä kuljetuspalvelua.

Kotipalvelun tukipalvelusetelillä tuotettavat palvelut ovat tavanomaisia kodinhoidollisia arjen tehtäviä, joihin asiakas tarvitsee toisen henkilön apua niistä suoriutuakseen. Kotipalvelun tukipalvelusetelillä tuetaan asiakkaan kotona asumisen mahdollisuuksia. Kotipalvelun tukipalveluissa huomioidaan kuntouttava työote ja asiakkaan omat voimavarat yhdessä tekemiseen. Palveluseteliä käytetään yleensä tilanteissa, joissa asiakkaan alentunut toimintakyky, sairaudet tai erityinen elämäntilanne estää kotona tarpeellisista arjen askareista suoriutumisen, jolloin palvelusetelipalvelulla voidaan turvata asiakkaan kotona asuminen. Pääsääntöisesti tukipalvelut toteutetaan arkisin asiakkaalle laaditun suunnitelman mukaisesti, asiakkaan toimintakykyä tukien.

KOTIHOIDON TUKIPALVELUN PALVELUSETELI

Kotipalvelun tukipalvelun palveluseteli on tasasuuruinen. Vesannon kunnan perusturvalautakunta vahvistaa palvelusetelin arvon vuosittain (€/h). Kunta ei peri palvelusetelistä asiakasmaksua, vaan asiakas maksaa palvelusetelin arvon ja palvelun hinnan välisen erotuksen omavastuusuosutena sekä mahdolliset matkakustannukset palvelusetelituottajalle.

Vesannon kunnassa kotipalvelun tukipalveluseteliä kohdennetaan palvelutarpeeseen perustuen:

- rintamaveteraaneille ja sotainvalideille Valtiokonttorin vuosittaisten ohjeiden mukaisesti
- omaishoidon tuen asiakkaille omaishoidontuen myöntämisen perusteet huomioiden
- muille asiakkaille palvelutarpeeseen ja taloudelliseen tilanteeseen perustuen.

Kotipalvelun tukipalvelun palvelusetelin omavastuissa ja käyttötarkoituksessa on eroja ohjaavasta lainsäädännöstä johtuen, jotka palvelusetelituottajan on syytä ottaa huomioon veloituksia tehdessään. Esimerkiksi omaishoidon tuen asiakkaiden ostaessa tukipalveluja palvelusetelillä asiakkaan omavastuun määräytymiseen vaikuttaa, onko kunta myöntänyt asiakkaalle palvelun lakisääteisenä vapaana vai lisäpalveluna.

RINTAMAVETERAANIEEN JA SOTAINVALIDIEEN KOTIHOIDON TUKIPALVELU

Rintamaveteraanien palvelujen järjestämistä määrittää laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta 23.12.1988/1184 ja Sotainvalidien palvelujen järjestämistä määrittää sotilasvammalaki 28.5.1948/404.

Rintamaveteraanien palveluihin ovat oikeutettuja Suomessa asuvat ja vuosina 1939–1945 sotiin osallistuneet rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelustunnuksen tai rintamatunnuksen omaavat rintamaveteraanit. Sotainvalidien palveluihin ovat oikeutettuja vähintään 10 % haitta-asteen omaavat sotainvalidit sekä asevelvollisena tai rauhanturvaajana ennen vuotta 1991 vahingoittuneet tai sairastuneet sotainvalidit.

Veteraanien kotipalvelun tukipalvelusetelillä järjestettävät palvelut ovat veteraaneille maksuttomia, eli veteraaneille ei muodostu omavastuuta palvelusetelillä ostetuista palveluista.

Veteraaneilla kotipalvelujen tukipalveluseteliä voidaan käyttää kotiin annettavien kotipalvelujen tukipalvelujen lisäksi kotona tehtävään jalkahoitoon tai asumispalveluissa/osastojaksolla annettavaan jalkahoitoon, ulkoiluun sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen.

ASIAKKAALLE LAADITTAVA SUUNNITELMA

Myönnettävät palvelut perustuvat asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen, jonka arvioi Vesannon kunnan viranhaltija. Mikäli asiakas täyttää kotipalvelun tukipalvelusetelin myöntämisen ehdot, hän saa myönteisen viranhaltijapäätöksen kotipalvelujen tukipalveluun sekä palvelusetelipalvelujen ostamiseen. Asiakkaalle voidaan tehdä palvelusetelipäätös kertaluonteisena, määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Tukipalvelujen palveluseteliä käyttävä asiakas on voimassa olevien palvelusetelipalvelujen ajan sosiaalihuollon asiakas ja tukipalvelujen järjestämisestä vastaa kunta.

Kotipalvelun tukipalveluseteliä käyttävälle asiakkaalle nimetään palvelunjärjestäjän (kunta) puolelta omatyöntekijä, joka vastaa asiakkaan palvelujen tarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelman laadinnasta ja niiden päivittämisestä. Omatyöntekijä tekee yhteistyötä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisen, asiakkaalle nimetyn edunvalvojan tai yhteistyöverkoston kanssa, jotka osallistuvat asiakkaan palvelujen toteuttamiseen. Asiakkaan suunnitelmaan kirjataan palvelujen kokonaisuus, joka sisältää tukipalvelusetelipalvelut, palvelun tavoitteet asiakkaan toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omat toiveet palvelun toteuttamisesta sekä palvelusetelipalvelun voimassaoloaika. Asiakkaalla ei ole velvollisuutta antaa tukipalvelutuottajalle saamaansa asiakassuunnitelmaa, joka mahdollisesti kattaa kaikki muutkin hänen tarvitsemansa sosiaalipalvelut. Tällöin tukipalvelujen tuottaminen tulee todentaa asiakkaalle osoitetun palvelusetelin ja/tai päätöksen kautta tai palveluun on tehtävä erillinen toteuttamissuunnitelma tukemaan tukipalvelujen toteutumista. Tukipalveluseteliin voidaan sisällyttää useita eri tukipalveluja asiakkaan kotona asumisen tueksi.

Palvelusetelituottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä, terveydentilassa tai elinympäristössä tapahtuu oleellisia muutoksia. Muutoksia voivat esimerkiksi

olla, että asiakas ei enää tarvitse kaikkia tukipalvelusetelillä myönnettyjä palveluja, asiakkaan toimintakyky on heikentynyt tai palvelujen tarve on lisääntynyt. Tällöin arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen tarkoituksenmukainen vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Palveluseteli päätös voidaan perua, palvelusetelipalvelun määrää voidaan lisätä tai palvelut voidaan järjestää muulla tavoin myöntämällä esimerkiksi erisisältöinen palveluseteli.

KOTIPALVELUN TUKIPALVELUT

ATERIAPALVELUT

Asiakkaan kotona valmistetut ateriat tarkoittavat, asiakkaan omassa kodissa yhdessä palvelusetelituottajan kanssa valmistettuja aterioita. Aterioiden valmistuksessa käytettävät elintarvikkeet eivät sisälly palveluseteliin.

Kotiin kuljetettu ateriapalvelu tarkoittaa aterian valmistamisen ja aterian kotiin kuljettamisen asiakkaan kotiin. Palvelua käytetään ensisijaisesti veteraaneille.

Ateriointi lounasravintolassa tarkoittaa ruokailua palvelunjärjestäjän hyväksymissä lounaspaikoissa. Palvelua käytetään ensisijaisesti veteraanille.

MUUT TUKIPALVELUT

Vaatehuollolla tarkoitetaan vaatteiden ja tekstiilien pesemistä, kuivaamista ja viikkaamista. Vaatehuoltoon ei sisälly mankelointi tai silittäminen, jos niistä ei ole erikseen mainintaa asiakassuunnitelmassa ja palvelupäätöksessä. Veteraanien vakituisen asunnon matot kuuluvat palvelun piiriin. Palvelu voidaan tuottaa asiakkaan kodissa tai pesulassa.

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa ylläpitosiivousta, joka ei sisällä ikkunoiden pesemistä, ellei siitä ole erikseen asiakassuunnitelmassa ja palvelupäätöksessä mainittu. Veteraaneilla ikkunoiden pesu kuuluu palvelusetelipalvelun piiriin asiakassuunnitelman mukaisesti, ellei toisin ole asiakkaan suunnitelmalla ja päätöksellä sovittu. Siivouspalvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävillä palveluilla tarkoitetaan asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä kuten käsitöissä avustamista, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä avustamista, pelaamista, liikuntaa ulkona tai sisällä ja kulttuuritapahtumissa käymistä.

Kauppa- ja asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan avustamista ruoka- ja päivittäistavaroiden ja lääkkeiden hankkimisessa. Tehtäviä voivat olla esimerkiksi asioinneissa avustaminen, sähköisen kauppatilauksen tekeminen asiakkaan kanssa yhdessä tai ostosten laittamista kaappiin. Kauppa- tai apteekkiasiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee avata tili, jolta ostokset veloitetaan, jos asiakas ei pysty itse maksamaan ostoksia. Veteraanien kohdalla puolesta asiointi on mahdollista, mikäli palvelua ei saada muuten toteutettua. Kauppaostoksia ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa. Toimintatavan muutoksista on aina sovittava omatyöntekijän kanssa ja ne tulee kirjata asiakassuunnitelmaan.

Kylvetyksessä ja peseytymisessä avustamisella tarkoitetaan asiakkaan avustamista pesu- ja saunatiloissa sekä asiakkaan avustamista saunatiloihin/pihasaunaan. Asiakas peseytyy itsenäisesti, mutta tarvitsee apua esimerkiksi vaatteiden riisumisessa, pukeutumisessa, hiustenlaitossa ja turvallisuuden tunteessa peseytymisen aikana.

Saattajapalvelulla tarkoitetaan asiakkaan saattamista kodin ulkopuolisissa asioinneissa. Saattajapalvelu ei sisällä matkakorvauksia. Suositeltavaa on käyttää julkista liikennettä tai taksia.

Pihatyöpalvelulla tarkoitetaan asiakkaan vakituiseen asuntoon ja pihapiiriin kohdistuvia lumitöitä, hiekoittamista, nurmikon leikkausta sekä puiden pilkkomista, polttopuiden vientiä sisään ja uunin lämmittämistä niiden talojen osalta, joissa ei ole muuta lämmitysmuotoa.

Veteraanien kotiin annettava jalkahoito tarkoittaa veteraanin saamaa jalkahoidtoa kotona, hoivakodissa tai osastolla. Veteraanien jalkahoidon tuntihinta tulee olla perushinnaltaan sama kuin muilla asiakasryhmillä. Jalkojenhoidon osalta palvelusetelituottajan on täytettävä jalkojenhoidon palvelukohtaisen sääntökirjan laatuvaatimukset. Tukipalveluna annetusta jalkojenhoidon palvelusta palvelusetelituottaja ei kirjaa asiakkaan vointiin liittyviä tietoja eikä tee hoitopalautetta palvelun järjestäjälle.

PALVELUSETELITUOTTAJAA KOSKEVAT LAATUVAATIMUKSET

YLEISET VAATIMUKSET

Palvelun tulee täyttää arvonlisäverottomuuden ehdot. Kotipalvelun tukipalvelujen tuottajan tulee olla merkitty Vesannon kunnan ylläpitämään tukipalvelurekisteriin, vaikka hän olisi myös lupaviranomaisen ylläpitämässä yksityisten palvelujen antajien rekisterissä (ilmoituksenvarainen sosiaalihuollon palvelu).

Palvelusetelituottajalla tulee olla Valviran määräysten mukainen omavalvontasuunnitelma.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava palvelusetelin palvelupäätökseen ja palveluseteliin kirjatusta palvelusetelipalveluista. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta tai asiakkaalle nime-

tyltä omatyöntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Ilman myönteistä päätöstä ja voimassa olevaa palveluseteliä, palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Vesannon kuntaa tuotetuista palveluista. Palvelusetelipäätöstä ei tehdä jälkikäteen, eikä palvelusetelillä voida veloittaa palveluja takautuvasti.

Tukipalvelujen tulee kohdistua asiakkaan vakituiseen asuntoon tai sen pihapiiriin ja niitä toteutetaan asiakkaan kanssa yhdessä. Tavoitteena on, että asiakas on aktiivinen toimija omassa arjessaan omien voimavarojensa puitteissa. Palvelua ei korvata, mikäli asiakas itse ei ole paikalla palveluja tuotettaessa.

Kun palvelusetelituottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuutta, on laskuun liitettävä käyntiyhteen-veto, jolla todennetaan asiakkaalle toteutuneet käyntipäivät, tuotetut palvelut ja käyntiajat. Palvelusetelituottajan on tehtävä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus palvelusetelillä tuotettavista palveluista. Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa huomioiden palvelusetelituottajan kanssa tehdyn sopimuksen irtisanomisaika. Asiakas voi käyttää myös useita hyväksytyjä palvelusetelituottajia saamaansa palveluseteliin.

Mikäli asiakas ostaa palvelusetelituottajalta palvelusetelipalvelun lisäksi muita palveluja, asiakas ja palvelusetelituottaja sopivat niistä erikseen, eikä niiden palvelun ostoon sovelleta Vesannon kunnan palvelusetelisääntökirjan ehtoja.

ATERIAPALVELUN LAATUVAATIMUKSET

Ateriapalvelujen vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotiin kuljetettuja aterioita ja ateriointia lounasravintoloissa.

Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma. Ikääntyneen yksilölliset tarpeet on otettava huomioon aterioidenvalmistuksessa ja tarjoilussa. Palvelusetelituottajaa suositellaan tutustumaan myös Vireyttä seniorivuosiin - ikääntyneiden ruokasuositus julkaisuun.

Kotiin kuljetetut ateriat toimitetaan pääasiassa arkisin ja samalla kuljetuskerralla voidaan toimittaa usean päivän ateriat kerralla kotiin. Kotiin kuljetetuissa aterioissa on huomioitava hygieniaan, toimitukseen ja aterian jäähdytykseen liittyvät toimintaohjeet. Aterioiden kuljetukset tulee järjestää Eviran ohjeen 16025 suosituksen mukaan tai viimeisimmän voimassa olevan ohjeen mukaan. Kuljetuslämpötiloista on tarkemmin kerrottu Eviran ohjeen kohdissa 6 § ja 11 §.

Kotiin toimitettuja aterioita ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa. Toimitustavan muutoksista on aina sovittava asiakassuunnitelmassa. Ateriahinnan tulee sisältää mahdolliset kuljetuskustannukset. Ateriakuljetusten tulee tukea liitteessä mainittuja ateria-aikojen rytmiä.

Palvelusetelituottaja huolehtii ateria raaka-aineiden, ruoanvalmistuksen ja tarjoilun sekä ruokakuljetusten laadusta ja turvallisuudesta. Palvelusetelituottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä

joko omana työnä tai alihankintana. Palvelusetelituottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset. Palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelma tulee toimittaa Vesannon kunnalle hakemuksen liitteenä ja omavalvontakirjaukset tulee esittää palvelun järjestäjälle pyydettyä. Palvelun järjestäjän edustaja voi tehdä toimipaikan tiloihin seurantakäynnin milloin tahansa.

SIIVOUSPALVELUN LAATUVAATIMUKSET

Siivouspalvelun vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotona tehtävää siivousta.

Palvelusetelituottajalla on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet ellei käytetä asiakkaan omia siivousvälineitä ja tarvikkeita. Hygieniavaatimusten mukaan siivousvälineiden tulee olla mikrokuituisia, kohdekohtaisia ja konepesun kestäviä 90 asteessa. Siivouksessa tulisi käyttää joko mikrokuituisia konepesun kestäviä moppeja tai pyyhkeitä, jos samoja siivousvälineitä käytetään useilla asiakkailla. Siivousvälineet on pestävä ja kuivatettava ennen uudessa kohteessa käyttöä.

Tärkeää on, että pyyhkeet ovat kohdekohtaiset, konepesun kestävyys 90 astetta ja välineet pyyhittävä/puhdistettava siivouskohteiden välillä, ettei välineillä viedä kohteesta toiseen bakteereita

HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN

Palvelusetelituottajalla ja/tai yrityksen palvelusetelitoiminnasta vastaavalla henkilöllä on oltava kotipalvelun tukipalveluun soveltuva koulutus ja/tai riittävä työkokemus tuottamiinsa palvelusetelipalveluihin. Riittäväksi osaamiseksi katsotaan työkokemuksen kautta hankittu osaaminen, joka voi mahdollistaa hyväksynnän tukipalvelusetelitoimintaan. Tällöin osaaminen tulee pystyä varmentamaan työtodistuksin, jossa alan työkokemusta tulee olla vähintään 5 vuotta. Palvelunjärjestäjä voi pyytää tarvittaessa myös työnäytteet tai tehdä määräaikaisen hyväksynnän palvelusetelitoimintaan.

Mikäli palvelusetelituottajalla on henkilöstöä, tuottajalta ja/tai palvelusetelitoimintaan nimetyltä vastuhenkilöltä vaaditaan riittävää osaamista johtaa tukipalvelujen palvelusetelitoimintaan palkattua henkilöstöä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että henkilöstö, joka osallistuu palvelusetelipalvelujen tuottamiseen, täyttää tuottamiensa palvelusetelipalvelujen osalta riittävän osaamisen ja vastaa siitä, että henkilöstö toimii toimintaa säätevien lakien, asetusten, ohjeiden ja suositusten mukaisesti.

Palvelukohtaisia soveltuvia koulutuksia voivat olla esimerkiksi:

Ateriapalvelu asiakkaan kotona valmistettuna: kotityöpalvelujen tai hoiva-avustajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi kodin ruokapalvelujen tuottaminen 20 osp. Ateriapalvelun tuottamiseen asiakkaan kotona tarvitaan hygieniapassi. Perustiedot ravitsemuksesta ja erityisruokavalioiden toteuttamisesta tulee hallita.

Kotiin kuljetettu ateriapalvelu tai ateriointi lounastavintolassa: Ravintopalvelujen henkilöstöltä edellytetään ammatillista perustutkintoa ja tarvittavaa ammattitaitoa. Elintarvikelain mukaan hygieniapassi vaaditaan henkilöltä, joka käsittelee työssään pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita ja työskentelee elintarvikehuoneistossa. Myös henkilölle, joka toimii ruoan jakamiseen liittyvissä tehtävissä, vaaditaan hygieniapassia.

Vaatehuolto: kotityöpalvelujen tai laitoshuoltajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi vaatteiden ja tekstiilien huoltaminen 20 osp., kotisiivouspalvelujen tuottaminen 30 osp.

Siivouspalvelu: kotityöpalvelujen tai laitoshuoltajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa esimerkiksi perussiivouspalvelut 30 osp. ylläpitosiivouspalvelut 30 osp. tai kotisiivouspalvelujen tuottaminen 30 osp.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut: kotityöpalvelujen tai hoiva-avustajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen tutkinnon osa 30 osp.

Kauppa- ja asiointipalvelu: kotityöpalvelujen tai laitoshuoltajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen tutkinnon osa 30 osp.

Kylvetys- ja pesuapu: kotityöpalvelujen tai hoiva-avustajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi avustaminen ja huolenpito 30 osp.

Pihatyöt ja uunin lämmitys: puhtaus ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto tai ammattitutkinto, kiinteistönhoidon osaamisala tai laitoshuoltajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnonosa piha- ja ulkoalueiden hoitaminen 20 osp.

Saattajapalvelu: kotityöpalvelujenperustutkinto tai hoiva-avustajan ammattitutkinto tai soveltuva tutkinnon osa, esimerkiksi avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen 30 osp.

Henkilöstön riittävällä koulutuksella ja työkokemuksella Vesannon kunta haluaa varmistua siitä, että palvelua tuotetaan laadukkaasti. Palvelusetelituottaja vastaa omasta sekä henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palvelusetelituottajan on pidettävä luetteloa omasta sekä henkilöstön koulutuksista ja osaamisen ajantasaisuudesta ja hänen tulee antaa pyydettyä luetteloa kunnalle.

Henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. Palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön on pystyttävä hoitamaan työtehtävänsä ja kommunikoimaan asiakkaiden kanssa suomen kielellä. Palvelusetelituottajan ja/tai palvelusetelipalvelujen vastuuhenkilön on oltava puhelimitse tavoitettavissa virka-aikana.

KIRJAAMINEN

Kotipalvelun tukipalveluja tuotettaessa ei muodostu sosiaalihuollon asiakasrekisteriä. Kotipalvelun palvelusetelituottaja/vastuuhenkilö ei kirjaa asiakkaan terveydentilaan tai vointiin liittyviä tietoja. Asiakkaan voinnin tai terveydentilan muutoksista, setelipalvelun riittämättömyydestä tai muista vastaavista muutoksista palvelusetelituottajan/vastuuhenkilön tulee ottaa yhteyttä asiakkaalle nimettyyn omatyöntekijään.

ASIAKASPALAUTE

Palvelusetelituottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta palvelun järjestäjän pyynnön mukaisesti. Palautekyselyn vastauksien on oltava myös palvelun järjestäjän käytettävissä. Palvelun järjestäjä ja palvelusetelituottaja hyödyntävät palautetta toimintansa kehittämisessä. Palvelun järjestäjällä on oikeus kerätä asiakaspalautetta.

VESANNON KUNNAN PALVELUSETELI SÄÄNTÖKIRJA

OSA V OMAISHOIDON LAKISÄÄTEINEN VAPAA

PALVELUN TARKOITUS JA SISÄLTÖ

Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoitolain 4 §:n mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Sidonnaisuus katsotaan ympärivuorokautiseksi siitä huolimatta, että hoidettava viettää säännöllisesti vähäisen osan vuorokaudesta käyttäen kotinsa ulkopuolella järjestettyjä sosiaali- ja terveyspalveluja tai saaden kuntoutusta ja opetusta.

Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikainen korvaava hoito voidaan järjestää useilla eri tavoilla, joista yksi on palveluseteli. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia vapaapäivien järjestämistä palvelusetelillä. Palvelusetelillä omaishoitaja voi ostaa esim. asumispalvelua, kotiin annettavia hoivapalveluja, fysioterapiapalveluja sekä tukipalveluja Vesannon kunnan hyväksymiltä yksityisiltä palveluntuottajilta. Tarkempi palvelusetelin käyttötarkoitus kirjataan aina hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Vesannon kunnan perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain palvelusetelin arvon (€/kk). Omaishoitaja voi käyttää palvelusetelin joko kuukausittain tai säästää niitä ja pitää kerralla pidemmän vapaan. Suositeltavaa on, että palveluseteli käytetään kuukausittain.

KOTIHOIDON TUKIPALVELUT

Omaishoidon vapaan palveluseteliä voidaan käyttää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19.3 §:n tarkoitettuihin ateriat-, vaatehuolto- ja siivouspalveluihin sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviin palveluihin.

TERAPIA- JA KUNTOUTUSPALVELUT

Palveluseteliä voi käyttää omaishoitajan fyysisen toimintakyvyn ylläpitoon ja edistämiseen esim. hieronnan, fysioterapian, lymfaterapian, jalkojenhoidon avulla.

PÄIVÄTOIMINTA / KUNTOUTUS

Palveluseteliä voi käyttää hoidettavan päivätoimintaan. Päivätoiminnan kesto on vähintään kuusi (6) tuntia sisältäen kolme ateriaa (aamupala, lounas ja päiväkahvi/välipala). Päivätoiminnan sisällön tulee olla virikkeellistä ja hoidettavan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä edistävää. Palvelu ei sisällä matkoja.

KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT

Kotiin annettu palvelu voi olla hoidettavan päivittäisessä hoidossa avustamista, valvontaa ja huolenpitoa.

LYHYTAIKAINEN ASUMISPALVELU

Lyhytaikaisella asumispalvelulla tarkoitetaan omaishoitajan vapaan ajaksi sovittua lyhytaikaisjaksoa asumispalveluyksikössä. Palvelu sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon, ateriat, muut palvelut kuten avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella, vuokran, vaatehuoltoon liittyvät asiat, siivouspalvelut ja -tarvikkeet sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Toiminnan tulee pitää sisällään asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Hoidettava tuo mukanaan tarvitsemansa lääkkeet ja henkilökohtaiset hoitotarvikkeet.

Palvelu laskutetaan vuorokaudelta, joka tarkoittaa 24 tuntia. Poikkeavista ajoista sovitaan erikseen palvelusetelimyöntäjän kanssa.

PALVELUSETELILLÄ JÄRJESTETTY PALVELU

Omaishoitajan tai omaishoitoperheen kanssa laaditaan yhteistyössä hoito- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan hoidettavan hoidon järjestämistapa omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajalta. Palveluseteli myönnetään pääsääntöisesti kolmeksi (3) kuukaudeksi kerrallaan. Vapaapäiviä ei kuitenkaan voi pitää ennakkoon. Ansaitut lakisääteiset vapaapäivät on pidettävä kalenterivuoden aikana, mutta joulukuun vapaat voi pitää seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä.

Asiakas valitsee palveluntuottajan julkisesta luettelosta ja sopii palvelun aikataulun. Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä työntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palvelusetelipalvelua. Ilman myönteistä päätöstä palveluntuottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Vesannon kuntaa palvelusetelipalvelusta eikä myöskään periä asiakkaalta omavastuusuutta.

Koska kyseessä on koko kuukauden palvelun kattava palveluseteli, on palveluntuottajan huolehdittava siitä, että palvelusetelillä tuotettu palvelu kirjataan asiakkaan mukana olevaan palveluseteliin. Palveluntuottajan on kirjattava seteliin tuottamansa palvelu ja sen hinta ja merkittävä tämän jälkeen seteliin jäävä saldo. Ilman merkintää palveluseteliin, palveluntuottaja ei voi veloittaa palvelua Vesannon kunnalta. Mikäli käynnin yhteydessä palvelusetelin arvo ylittyy, on palveluntuottajan laskutettava palvelusetelin

arvon ylittävä osuus suoraan asiakkaalta omavastuuosuutena. Tämä on myös selkeästi ilmoitettava asiakkaalle.

Asiakkaan (tai mikäli asia tulee palveluntuottajan tietoon) on ilmoitettava välittömästi tietoonsa tullut keskeytys asiakkaan sairaalahoidon tai asiakkaasta johtuvan muun syyn vuoksi. Keskeytyksillä on vaikutus vapaa-ajan syntymiseen.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa havaitsemistaan hoidettavan tai omaishoitajan toimintakyvyssä ja palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin kunnan omaishoidosta vastaava viranhaltija arvioi omaishoidon tuen tarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä omaishoitoperheen kanssa. Palveluntuottaja ilmoittaa muutoksista puhelimitse päätöksen tehneelle työntekijälle.

PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

YLEISET LAATUVAATIMUKSET

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Omaishoidon vapaan palveluseteliasiakkaat ovat joko omaishoitajia tai hoidettavia – lapsia, vammaisia, kehitysvammaisia, ikäihmisiä. Palveluntuottajan antamien palvelujen tulee vastata vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee määritellä toimintansa arvot ja toimintaperiaatteet sekä vastuut ja valtuudet, jotka tulee olla kirjattuna omavalvontasuunnitelmaan.

Omaishoidon vapaan palvelusetelissä palveluntuottajan on täytettävä sen sääntökirjan yleisen osan vaatimukset sekä sen palvelukohtaisen osan laatuvaatimukset, jota palvelu koskee (Osa II – Asumispalvelut, Osa III – Kotihoito, Osa IV – Kotihoidon tukipalvelut).

HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta sijaisia myöten täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen

oikeus. Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Omaishoidon sijaispalveluja antaessaan palveluntuottajalla on oltava vähintään kotityöpalvelun, hoivaavustajan tai laitoshuoltajan tutkinto.

Omaishoitajan fyysistä jaksamista tukevia palveluita (esim. hieronta, jalkojenhoito) tuottavan palveluntuottajan henkilöstöllä/palvelusetelituottajalla tulee olla kyseisen ammatinharjoittamiseen vaadittu pätevyys.

Lasten kanssa toimiessa palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokainen työntekijä, sijaiset mukaan lukien, ovat esittäneet ajantasaisen rikosrekisteriotteen.

Kaikkien työntekijöiden on pystyttävä hoitamaan työtehtävänsä ja kommunikoimaan asiakkaiden kanssa suomen kielellä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja pitää luetteloa henkilöstönsä koulutuksista ja osaamisen ajantasaisuudesta.

Palveluntuottajan on oltava tavoitettavissa virka-aikana.

TILAT, VÄLINEET JA LAITTEET

Omaishoidon vapaan palvelusetelillä voidaan tuottaa palvelua sekä palveluntuottajan toimipaikassa että omaishoitoperheen kodissa riippuen asiakkaan tarpeesta.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat ja/tai välineet, jotka mahdollistavat hoidettavan hyvän ja turvallisen hoidon omaishoitajan vapaan aikana.

Toimitilojen on oltava lain mukaiset ja niiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Hoidossa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset, ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

PALVELUKERRAN PERUUTUS JA KESKEYTYS

Palvelukerran peruutus ja palvelun keskeytys on sovittava palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa. Käynnin peruuntuessa, sopivat palveluntuottaja ja asiakas uuden käyntiajan.

Palveluntuottajasta johtuva keskeytys ei saa aiheuttaa asiakkaalle palvelujen keskeytystä, tuottaja on velvollinen turvaamaan/järjestämään asiakkaalle suunnitellut palvelut/käynnit

KIRJAAMINEN

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että palvelusetelillä tuotettu palvelu kirjataan asiakkaan mukana olevaan palveluseteliin. Palveluntuottajan on kirjattava seteliin tuottamansa palvelu ja sen hinta ja merkittävä tämän jälkeen seteliin jäävä saldo. Ilman merkintää palveluseteliin, palveluntuottaja ei voi veloittaa palvelua verkkopalvelun kautta. Mikäli käynnin yhteydessä palvelusetelin arvo ylittyy, on palveluntuottajan laskutettava palvelusetelin arvon ylittävä osuus suoraan asiakkaalta omavastuuosuutena. Tämä on myös selkeästi ilmoitettava asiakkaalle.

LASKUTUS

Palvelusetelillä annettavasta palvelusta palveluntuottajan tulee kirjata ylös toteutuneet palveluajat, joiden perusteella tuottaja laskuttaa Vesannon kunnalta palvelusetelin arvon. Tuottajan laskuttaessa asiakkaalta omavastuuta, laskun liitteeksi tulee laittaa käyntiaika, jolloin palvelusetelin arvo on ylittynyt.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana.