

SÄÄNTÖKIRJA

Omaishoidon vapaan palveluseteli

SISÄLLYS

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | Omaishoidon tuen lakisääteiset vapaat | 2 |
| 2. | Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus | 2 |
| 3. | Määritelmät | 3 |
| 4. | Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän rooli ja vastuu | 4 |
| 5. | Sääntökirjan muuttaminen | 4 |
| 6. | Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja veloitteet | 5 |
| 6.1 | Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi | 6 |
| 6.2 | Vahingonkorvausvelvollisuus | 7 |
| 6.3 | Vaadittava raportointi ja valvonta | 7 |
| 7. | Palveluseteliprosessi | 8 |
| 7.1 | Palveluntuottaja | 8 |
| 7.1.1 | Palvelusetelin arvo..... | 9 |
| 7.1.2 | Palvelusetelin laskutus | 10 |
| 7.1.3 | Erillisten matkakorvausten korvaus palveluntuottajalle | 10 |
| 7.2 | Palvelun käyttäjä..... | 11 |
| 8 | Omaishoidon lakisääteisten vapaiden järjestäminen | 12 |
| 8.1 | Omaishoidon palveluseteli kotihoidossa..... | 12 |
| 8.1.1 | Henkilöstö ja osaaminen..... | 13 |
| 8.1.2 | Hoidon sisällön vaatimukset..... | 13 |
| 8.2 | Omaishoidon palveluseteli tehostetussa palveluasumisessa | 14 |
| 8.2.1 | Henkilöstö ja osaaminen | 14 |
| 8.2.2 | Tilat, laitteet ja välineet..... | 15 |
| 8.2.3. | Hoidon sisällön vaatimukset..... | 16 |
| 8.2.4 | Laadun hallinta..... | 16 |
| 8 | Vaadittavat liitteet | 18 |

1. Omaishoidon tuen lakisääteiset vapaat

Omaishoidolla tarkoitetaan omaishoidon tuesta lain 2 §:n mukaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon turvaamiseksi annettavaa hoitopalkkiota ja palveluja, jotka määritellään hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohden, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin.

Lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon järjestämistä varten asiakkaille voidaan myöntää palveluseteli, jolla ostetaan omaishoitajan vapaan aikainen hoito. Yhtymän alueella omaishoitaja saa itse valita jaksokohtaisesti käyttääkö palvelusetelin kotiin annettavaan sijaishoitoon vai meneekö hoidettava tehostetun palveluasumisen yksikköön omaishoidon vapaan ajaksi. Omaishoitaja voi itse valita palveluntuottajan palveluseteliyrittäjien listalta. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä maksaa palvelusetelin arvon palveluntuottajalle.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä on varannut palvelusetelillä järjestettävään omaishoidon tuen vapaan aikaisen ja lyhytaikaisen hoidon palveluasumiseen vuosittaisen määrärahan ja palvelusetelit voidaan myöntää halukkaille asiakkaille vain tämän määrärahan puitteissa.

2. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä on ollut käytössä kaksi erillistä palveluseteliä omaishoidon vapaan aikaiseen hoitoon. Toinen palveluseteli on ollut voimassa vuoden 2017 alusta alkaen ja se on ollut lyhytaikaiseen asumiseen palvelutalossa. Toinen seteli on kotiin ostettava omaishoidon vapaan aikainen seteli, joka on ollut käytössä 23.5.2017 alkaen. Jatkossa asiakkaalle myönnetään seteli, jolla hän voi valita omaishoidon vapaan joko viemällä asiakkaan palvelutaloon tai hankkimalla sijaishoitajan kotiin.

Omaishoidon vapaiden aikana asiakkaan hoidon tavoitteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa. Hoitoa toteuttaessa tuetaan asiakkaan omaa toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä. Mikäli asiakkaan hoito toteutetaan kotihoitona, tarkoitetaan kotihoidolla sosiaalihuoltolain mukaisen kotipalvelun 19 §:ään ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Omaishoidon vapaiden järjestäminen tehostetussa palveluasumisessa tarkoittaa ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa sellaisille ikäihmisille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat tilapäistä palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Tehostetun palveluasumisen tulee sisältää asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoisuuden edellyttämät, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset palvelut:

Tässä sääntökirjassa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä asettaa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (palvelusetelilaki, 569/2009) säädetyt edellytykset palveluntuottajaksi hyväksymiselle. Lisäksi sääntökirjan tarkoituksena on määrittää palvelusetelijärjestelmä-prosessissa noudatettavat käytännöt palveluntuottajille sekä palvelua

käyttävälle asiakkaille. Tämä palveluseteli-sääntökirja on voimassa 1.12.2018 alkaen toistaiseksi.

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymään palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan sääntökirjaa. Palvelusetelilain 4.4 §:n mukaan kunnan/kuntayhtymän tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Mikäli palveluntuottaja ei täytä tai noudata palvelusetelilaissa säädettyjä tai sääntökirjassa määritettyjä edellytyksiä, palveluntuottaja voidaan poistaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajien rekisteristä. Rekisteristä poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajana.

3. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän palveluun oikeutetulle kunnan/kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta, jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kunnan/kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon saakka.
- **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan/kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden.
- **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan/kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
- **Asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/200) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).
- **Omaishoitajalla** tarkoitetaan henkilöä, joka on tehnyt omaishoitosopimuksen Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän kanssa ja jolle maksetaan omaishoidon tukea omaisen/läheisen kotona hoitamisesta.
- **PSOP-järjestelmä** tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palveluseteliyrittäjien tulee sitoutua käyttämään PSOP-järjestelmää.

4. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän rooli ja vastuu

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä toimii palvelujen järjestäjänä. Hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja Hyvinvointikuntayhtymän asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:ssa (palvelusetelilain 4. 3 §:ssa tarkoitettu luettelo). Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää peruuttamaan hyväksymisensä (palvelusetelilaki 4.4 §).

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan (palvelusetelilaki 6.3.§). Kuntayhtymän tulee antaa asiakkaalle tieto, mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Kunnan on myös varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa. (palvelusetelilaki 6.4§).

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymää sitoo laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki 621/1999) säädetty salassapitovelvoite. Salassa pidettäviä ovat asiakirjat, jotka sisältävät tietoja yksityisestä liike- ja ammattisalaisuudesta (julkisuuslaki 24.1 § 20-kohta). Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa (b523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä.

5. Sääntökirjan muuttaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ohjeisiin ja ehtoihin. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille välittömästi kirjallisesti muutosta koskevan päätöksen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

6. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja velvoitteet

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä toimii palvelun järjestäjänä ja hyväksyy palvelusetelituottajat. Palvelusetelilain 5 §:n mukaan palvelusetelituottajaksi voidaan hyväksyä vain palvelujen tuottaja:

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
- joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset;
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;
- jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
- Palveluntuottajalla tulee olla AVIn tai Valviran myöntämä sosiaalihuollon toimintalupa (tehostettu palveluasuminen) tai palveluntuottaja tulee olla merkitty AVIn ylläpitämään sosiaalihuollon kotihoidon palveluntuottaja rekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla 2kk vanhempia. Luettelo vaadituista liitteistä palveluittain on kappaleessa 9.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttämisen PSOP-järjestelmään toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee liittää niille varattuihin kohtiin PSOP- järjestelmässä. Lisätietoja vaadituista liitteistä on tämän sääntökirjan lopussa.

Edellä mainittujen asioiden ja asiakirjojen lisäksi palveluiden tuottajilta edellytetään seuraavia yleisiä asioita:

- Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmät. Päijät-Hämeen kuntayhtymä määrittää tässä sääntökirjassa palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset (luvusta 8 eteenpäin). Nämä edellytykset liittyvät keskeisesti asiakasryhmän palvelutarpeisiin.
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot PSOP-järjestelmässä ovat ajantasaisia.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas-/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.
- Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan kuntayhtymän ja/tai PalveluSantran palvelusetelituottajille järjestettyihin koulutuksiin tai seminaareihin (1-2xv)

- Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamistaan avustuksista.
- Palveluntuottaja hinnoittelee palvelunsa siten, että asiakasohjaaja pystyy arvioimaan ennen palvelusetelipäätöksen tekoa asiakkaan omavastuuksi jäävät kustannukset

6.1 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen ylläpitäjä.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

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

Palveluntuottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät potilastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa terveydenhuollossa asiointia varten.

Palvelun tuottaja ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asukkaista ja tehtäväalueeseen kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, tulee syntyneet asiakirjat toimittaa arkistonmuodostussuunnitelman mukaan järjestettynä ja seulottuina veloituksetta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän arkistoon, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa hävittämisestä.

Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä ja palveluntuottajalla on tietosuoja-asioista vastaava nimetty henkilö. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointikuntayhtymän antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

6.2 Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuoliselle aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Tuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaalle oikeuden saada korvausta tuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

6.3 Vaadittava raportointi ja valvonta

Palveluntuottaja sitoutuu antamaan Asiakasohjaus Siiriin asiakasohjaukseen sekä PalveluSantraan riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista asiakasneuvontaa ja palvelusetelin myöntämistä varten. Annettaviin tietoihin sisältyy myös palvelun hinta asiakkaalle jäävän omavastuun laskemista varten.

Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palveluntuottaja luovuttaa tiedot Asiakasohjaus Siiriin suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti hyvinvointikuntayhtymälle ja PalveluSantralle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat mm. toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muuttaminen.

Palveluntuottajalla on menettelytavat systemaattiseen palvelujen laadun seurantaan ja sovitut menettelytavat korjaavista toimenpiteistä poikkeamien ehkäisemiseksi.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kirjalliset reklamaatiot tiedoksi hyvinvointikuntayhtymälle ja hyväksyy hyvinvointikuntayhtymän tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään omaishoitoa yhdessä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kanssa. Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä ja palveluntuottajalla on tietosuoja-asioista vastaava nimetty henkilö.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointikuntayhtymän antamia ohjeita, jotka koskevat asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

7. Palveluseteliprosessi

7.1 Palveluntuottaja

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP). Palvelusetelien arvot (=€) päättää Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallitus.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja liittää vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden.

PSOP- järjestelmään tulee ilmoittaa mahdolliset hinnannuutokset kerran vuodessa 1.10–30.11 välisenä aikana laatimalla uusi hinnasto. Palvelunjärjestäjä hyväksyy uuden hinnaston. Uudet hinnat astuvat voimaan 1.2. seuraavana vuonna. Omaishoidon vapaan aikaisessa palveluasumisessa hinta on kiinteä ja sen määrittelee Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä.

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Kotihoidon palvelun tulee vastata kunnallista kotihoitoa (vastaavasta palvelusta) kokonaisuudessaan, asiakkaan tarpeen mukaan, tarvittaessa myös iltaisin ja viikonloppuisin. Viikonloppuisin ja arkipyhinä tehdään vain välttämättömät perushoidolliset tehtävät. Hyvinvointikuntayhtymän kotihoidon sisältö on määritelty kotihoidon palvelukuvauksessa (Liite 1).

Omaishoidon vapaa tehostetussa palveluasumisessa takaa ympärivuorokautisen hoivan asiakkaan henkilökohtaiseen avuntarpeeseen. Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokratuissa tiloissa.

Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin hyvinvointikuntayhtymän palvelukuvauksessaan määrittelemään palveluseteliin sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse (esimerkiksi perussiivous, ikkunoiden pesu, ruuan valmistus jne.).

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. PalveluSantralla on mallisopimus, jota palveluntuottajat voivat hyödyntää.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palveluntuottaja kirjaa PSOP-järjestelmään tuottamansa palvelut. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna

PSOP- järjestelmään kuukauden 4. päivän loppuun mennessä. Kirjatuista palveluista muodostetaan kerran kuukaudessa tilitysaineisto, jonka perusteella laskutus tapahtuu. Palveluntuottaja ei lähetä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle erillistä laskua. Palveluntuottaja laskuttaa mahdollisen omavastuuosuuden asiakkaalta. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä korvaa enintään asiakkaan päätöksessä ilmoitetun setelimäärän päätöksen mukaiselta ajanjaksolta.

Palveluntuottaja saa halutessaan järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten palveluiden laskutukseen liittyvät tilitystiedot. Tätä varten palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköpostiosoitteensa laskutustiedoissa ja laittaa rasti (x) ”Haluan maksuaineiston pdf-kuvan sähköpostiini”- kohtaan.

7.1.1 Palvelusetelin arvo

Siirin asiakasohjaaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen hoitoon. Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa.

Omaishoidon vapaan aikaisesta hoidosta asiakas maksaa kulloinkin laissa säädetyn omavastuuosuuden suoraan palveluntuottajalle. Omavastuuosuuden arvo vaihtelee vuosittain. Palvelusetelin arvona käytetään €/vrk. Omaishoidon vapaan palvelusetelin arvo on vuonna 2018- 2019 110€/vrk.

Tehostetussa palveluasumisessa hoito tuotetaan vuorokausina. Omaishoidon vapaan aikaisesta hoidosta asiakas maksaa kulloisellekin vuodelle laissa säädetyn omavastuuosuuden (vuonna 2018 11,40€/vrk) suoraan palveluntuottajille. (Asiakasmaksulaki 734/1992, Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaisuista 912/1992 3§). Tehostetussa palveluasumisessa asiakkaalle myönnetyn lyhytaikaisen hoidon palvelusetelin arvo on 110€/vrk ja palveluntuottajan on sitouduttava tähän hintaan. Lähtöpäivä ei oikeuta laskuttamaan omavastuuosuutta.

Kotiin tuetetussa palvelussa asiakas tilaa haluamansa määrän hoitotunteja palveluntuottajalta ja maksaa tarvittaessa palvelusetelin arvon ja tuotetun kotihoidon yhteenlaskettujen tuntien hinnan välisen erotuksen. Kotihoito tuotetaan ma-su klo 7-22.

Omaishoidon kotihoidossa palveluntuottaja saa ilmoittaa kerran vuodessa uudet hinnat. Hinta ilmoitetaan PSOP- järjestelmään 1.10–30.11 välisenä aikana laatimalla uusi hinnasto (joka astuu voimaa 1.2 seuraavaa vuotta), josta palvelunjärjestäjä sen hyväksyy. Tehostetussa palveluasumisessa tuotetun omaishoidon vapaan aikaisen lyhytaikaisen palveluasumisen mahdollisen hinnanmuutoksen ilmoittaa palvelunjärjestäjä palveluntuottajalle 1.6–30.7 välisenä aikana. Uudet hinnat astuvat tällöin voimaan 1.2. seuraavana vuonna.

7.1.2 Palvelusetelin laskutus

Palvelusetelillä hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointikuntayhtymää enintään tämän hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa Psop:n ohjeiden mukaan jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymää asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Laskutus tapahtuu Psop:n kautta.

Keskeytyneestä palvelusta ei makseta, eikä myönnettyä palveluseteliä voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluihin, jos palvelu on keskeytynyt tilapäisesti. Mikäli asiakas peruu palvelukäynnin vasta samana päivänä, jolle käynti on sovittu, niin palveluntuottajalle korvataan puolet palvelusetelin tuntiaresta.

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päätös Asiakasohjaus Siiriin.

Palvelusetelin laskutus on mahdollista tehdä 2 kk tapahtuma jakson jälkeisen ajan. Mikäli palvelusetelin käyttö estyy/ jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymää asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Laskutus tapahtuu Psop palvelun kautta.

7.1.3 Erillisten matkakorvausten korvaus palveluntuottajalle

Mikäli omaishoidon vapaa sijaistetaan kotona, voi palveluntuottaja veloittaa Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymältä matkakorvauksen. Kotihoidon asiakaskäynneistä, joissa yhdensuuntainen matka on aluekohtaisesti tilaajan ilmoittamista lähtöpisteistä yli 10 km maantiematkan mukaisesti, maksetaan 0,60 eur / km 10 km ylittävältä osalta. Tämä sisältää matkan ja matka-ajan korvauksen. Tuntihintaan tulee sisältyä myös matkoihin käytetty aika eikä erillisiä laskutuslisä tai toimenpidemaksuja voi periä.

Lähtöpisteet ovat:

- Asikkala: Rusthollintie 2, 17200 Asikkala
- Hartola: Kuninkaantie 16, 19600 Hartola
- Hollola: Virastotie 3, 15870 Hollola
- Iitti: Rautatienkatu 20, 47400 Kausala
- Kärkölä: Virkatie 1, 16600 Järvelä
- Lahti: Harjukatu 31, 15100 Lahti
- Myrskylä: Virastotie 5, 07600 Myrskylä
- Padasjoki: Kellosalmentie 20, 17500 Padasjoki
- Pukkila: Hallitustie 2 B, 07560 Pukkila
- Orimattila: Erkontie 9, 16300 Orimattila

7.2 Palvelun käyttäjä

Palvelusetelin avulla järjestetyn omaishoidon lakisääteisen vapaan aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Asiakasohjaus Siiri on tehnyt omaishoidon tuen päätöksen ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, sekä tarvittava hoito ja hoiva. Asiakkaalla ja/tai omaishoitajalla on mahdollisuus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin omaishoidon vapaat järjestetään Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän omissa tehostetun palveluasumisen yksiköissä.

Jos asiakas valitsee palvelusetelin, hänelle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä. Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämispäätöksessä määritellyt palvelut saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä ne omana toimintana tuottaa. Päätös sisältää palvelu- ja hoitosuunnitelman.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä palvelusetelituottajan. Palvelun-tuottajaportaali löytyy osoitteesta <http://www.parastapalvelua.fi>. Asiakas voi vertailla palveluntuottajia palveluntuottajaportaalissa tai sähköiseen PSOP-järjestelmään kirjautuen. Asiakas tai hänen valtuuttamansa puolesta asioija voi kirjautua PSOP-järjestelmään Vetuma-tunnistautumisella pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia käyttäen. Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan suostumuksella Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelin myöntänyt viranhaltija voi tehdä palveluvarauksen PSOP-järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista 785/1992 6 §), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 9 §). Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettavan palvelun että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakas toimittaa hyvinvointikuntayhtymältä saamansa palvelusetelipäätöksen, palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen sekä palvelusetelin palveluntuottajalle. Palvelusetelin avulla palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointikuntayhtymää palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus potilaslain ja asiakaslain mukaisesti oikeussuojakeinoihin. Potilaslain 10.1 §: mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus

terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuollon asiakaslaki 23.1 §). Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen PSOP-järjestelmän kautta.

8 Omaishoidon lakisääteisten vapaiden järjestäminen

8.1 Omaishoidon palveluseteli kotihoidossa

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme (3) vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohden, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai päivittäin.

Omaishoidon vapaan aikainen hoito voidaan toteuttaa kotihoidon turvin asiakkaan kotona. Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset ja olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.

Palvelusetelin arvo omaishoidon vapaan aikaisessa kotiin annettavassa sijaishoidossa on 110 €/vrk. Palvelusetelillä asiakas ostaa hoitajan kotiin ja se, että montako tuntia asiakas saa kyseisellä 110 eurolla riippuu valitun palveluntuottajan tuntihinnoista.

Lisäksi Palveluntuottaja:

- Merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Toiminnasta on vastuuvakuutus.
- Sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.
- Sitoutuu hakeutumaan PalveluSantran ylläpitämään palvelujen tuottajien rekisteriin ja suorittamaan PalveluSantran perimän vuosittaisen markkinointi- ja koulutusmaksun.
- Sitoutuu osallistumaan kuntayhtymän ja/tai PalveluSantran palvelusetelituottajille järjestämiin koulutustilaisuuksiin (1 – 2 vuodessa)
- Pyydettyäessä toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:ltä toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamistaan avustuksista.
- Hinnoittelee palvelunsa siten, että asiakasohjaaja / sosiaaliohjaaja pystyy arvioimaan ennen palvelusetelipäätöksen tekoa asiakkaan omavastuuksi jäävät kustannukset.
- Sitoutuu käyttämään hyvinvointikuntayhtymän käytössä olevaa sähköistä palvelusetelijärjestelmää Psop

8.1.1 Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Tarjoaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu. Lisäksi palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki / Terhikki).

Henkilöstöllä on riittävä, työn suorittamiseen vaadittava suomenkielen taito. Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille ja vammaisille suunnatuista palveluista ja etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa.

Henkilöstöllä on käytössään kuntayhtymän sosiaali- ja terveystietojärjestelmien, Kelan ja PalveluSantran yhteystiedot ja mahdollisuus käyttää puhelinta ja työaikaansa asiakkaan avustamiseen palvelujen järjestämisessä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

8.1.2 Hoidon sisällön vaatimukset

Asiakastyössä ja asiakkaan avustamisessa hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan asiakkaan omatoimisuutta toimintakykyä ylläpitävällä työotteella.

Omaisten osallistumista asiakkaan hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Palveluntuottajalla on vastuu ja velvollisuus olla yhteydessä asiakasohjaukseen, jos hän huomaa palvelutarpeen muuttuneen omaishoidettavan kohdalla. Jos palveluntuottaja havaitsee, että omaishoitaja ei ole enää kykenevä hoitamaan omaishoidettavaa, tulee hänen olla yhteydessä asiakasohjaukseen.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sovitaan muista kuin omaishoidon vapaan palveluseteliin liittyvistä ulkopuolisista palveluista, palveluntuottaja sitoutuu siihen, että ne laskutetaan kokonaisuudessaan asiakkaalta.

Palveluntuottajan ja asiakkaan välillä on kirjallinen sopimus, joka sisältää palvelun irtisanomisajan.

8.2 Omaishoidon palveluseteli tehostetussa palveluasumisessa

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme (3) vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohden, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai päivittäin.

Omaishoitajan vapaan aikainen hoito tehostetussa palveluasumisessa on tarkoitettu Päijät-Hämäläisille ikäihmisille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat tilapäistä palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

Tehostettu palveluasuminen ikäihmisille tarkoittaa sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokauden. Palveluntuottajalla on toimintaan Aluehallintoviraston tai Valviran lupa.

8.2.1 Henkilöstö ja osaaminen

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Sairaanhoitajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta on säädetty laissa 272/2005 ja asetuksessa 2005/608. Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki tai Suosikki rekisteristä.

Henkilökunnan mitoitus vastaa ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen vaatimuksia ja on palveluntuottajan luvan mukainen. Henkilöstömitoitusta laskettaessa asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- tai terveystieteiden koulutus. Muu henkilökunta sisällytetään mitoitukseen sillä osuudella kun heidän työnsä käsittää asukkaiden perustarpeisiin vastaamista. Kuntoutus- ja muu erikoishenkilöstö sisällytetään mitoitukseen työpanostaan vastaavalla osuudella. Laskennassa noudatetaan STM:n Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi suosituksia (STM:n julkaisuja 2013:11). Säännösten mukaisesta henkilöstömitoituksesta huolehditaan myös vuosi- ja sairauslomien aikana. Sijaisilla on riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat.

Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö. Silloin kun opiskelijalla on 2/3 opinnoista suoritettuna ja hän toimii ammattihenkilön sijaisena, hänet voidaan laskea mitoitukseen STM:n ohjeen mukaisesti jo 0,5 mitoituksessa, mutta työnantajan tulee huolehtia siitä, että opiskelijalla on riittävä osaaminen ja että esim. lääkehoidon osaaminen on varmistettu.

Yksikön vastuuhenkilöllä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (272/2005) mukainen kelpoisuus sekä soveltuva ylempi korkeakoulututkinto, ylempi AMK-tutkinto tai muu johtamisen ja esimiestyön lisäkoulutus. Lisäksi henkilöllä tulee olla kokemusta työnjohdollisista tehtävistä. Vastuuhenkilön työpanoksen tulee kokonaisuudessaan kohdistua johtamaansa yksikköön. Esimiesvaihto tulee hyväksyttäväksi ensin palvelunjärjestäjällä ennen vaihtoa. Asumisyksikössä,

joka on ollut Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottaja ja joutuu nyt hakeutumaan uudelleen, voidaan hyväksyä esimieheksi alemman koulutuksen omaava, jos hänellä on usean vuoden esimieskokemus kyseisessä yksikössä.

Ruokahuollosta vastaavilla on alan koulutus ja hygieniapassit.

Tukipalveluja varten on riittävä henkilöstö.

Henkilöstöllä on oltava hyvä Suomen kielen taito ja tarjottaessa palvelua tietyille kieliryhmälle myös kohderyhmän tarvitsema kielitaito. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Sairaanhoitajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuoroissa.

Mikäli yksikössä toimii muuta hoitotyöhön osallistuvaa henkilöstöä kuten hoito- ja laitosapulaisia, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta tai hoiva-avustajia, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wc-käynneillä. Hoito- ja laitosapulaiset tai hoiva-avustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

8.2.2 Tilat, laitteet ja välineet

Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran toimilupa tiloihin, joissa asumispalvelua toteutetaan. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Lisäksi yksikössä tulee olla päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.

Asiakkailla on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tila aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaan. Tilojen tulee olla esteettömät ja mahdollistaa apuvälineiden (pyörätuoli, kävelyteline, nostin) käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa tulee olla hissi. Huone tulee olla kalustettu ja yksikön yleiset tilat tulee olla asukkaiden käytössä. Yhteistiloissa on TV ja muuta virikkeellistä välineistöä. Piha-alue tai parveketilat mahdollistavat ulkoilun päivittäin

8.2.3. Hoidon sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ja palvelu perustuu yksilöllisiin tarpeisiin. Asiakassuhteessa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000).

Ammattitaitoisen henkilöstön tulee tukea ja ohjata jokapäiväisessä elämässä sekä mahdollistaa osallistuminen toimintakyvyn mukaan arjen elämään, askareisiin ja ulkoiluun. Tarvittaessa tulee antaa peseytymisapua päivittäin ja avustaa wc-käynneissä tarpeen mukaan ympäri vuorokauden.

Yksikössä tulee olla virike- ja virkistystoimintaa sekä toimintakykyä ylläpitävää kuntoutusta.

Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan sekä sairauksien hoito toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaan. Yleislääkäripalveluja tulee olla siten tarjolla, että sairaanhoidosta vastaavalla henkilöstöllä on lääkärin konsultointimahdollisuus.

Asiakkaiden tarvitsema lääkehoito asukkaiden itse kustantamalla lääkkeillä tulee olla järjestettynä.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, hampaiden ja ihonhoidosta huolehditaan päivittäin sekä asiakas kylvetetään saunassa tai suihkutiloissa ennen kotiin lähtöä.

Täysihoitoperiaatteeseen perustuva ateriapalvelu ja ruokailuissa avustaminen tulee olla järjestetty. Asiakkaan yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia. Erityisruokavaliot tulee järjestää ja ravitsemusta tulee seurata säännöllisesti. Mahdollisiin poikkeamiin tulee puuttua. Liinavaatteet ja pyyhkeet tulee olla järjestetty yksiköstä ja asiakkaan omien vaatteiden vaatehuolto tulee järjestää.

Asuinympäristön siisteydestä huolehditaan päivittäin.

Palveluyksikkö vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta tutkittavaksi ja varmistaa, että vastaukset tulevat tulkituksi ja jatkohoito-ohjeet otetaan huomioon

Palveluyksikkö huolehtii riittävästä yhteistyöstä asukkaan omaisten ja läheisten kanssa. Asiakkaan tulee saada halutessaan aina yhteys henkilökuntaan, vuorokauden ajasta riippumatta, joko turvajärjestelmän tai hoitajan välityksellä.

Asiakas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmenoajoistaan sekä lepoajoistaan.

Palveluyksikössä on vapaat vierailuajat.

Yhteistyötä tulee tehdä asiakkaiden omaisten sekä asiakasohjausyksikön kanssa.

8.2.4 Laadun hallinta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymällä on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta

Toimintayksikön tulee huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti.

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämässä ja tulokset asiakaspalautekyselyistä toimitetaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalvelujen yhteisiin asiakastytyväisyys tutkimuksiin sekä kehittämään toimintaa tulosten perusteella.

Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle.

Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä-hoito-ohjeita, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia.

Palveluntuottaja on määritelty ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa ja se sitoutuu tekemään yhteistyötä laadun parantamiseksi hyvinvointikuntayhtymän kanssa.

Palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma, ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja suunnitelma riskien hallinnasta.

Palveluntuottajalta edellytetään RAI:n käyttöä.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymällä

Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suhteen. Palvelujen sisällön ja laadun on täytettävä voimassa olevat lupaehdot.

Laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää sekä RAI:n tuloksia.

Toimintayksikkö sitoutuu lähettämään Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän nimeämälle henkilölle THL:n Ympäri vuorokautisen hoidon (RAI-LTC) palauteraportin välittömästi sen saatuaan

8 Vaadittavat liitteet

Alla listaus palveluntuottajalta vaadittavista liitteistä, jotka tulee liittää PSOP- järjestelmään niille varattuihin paikkoihin. Mikäli palveluntuottaja hakeutuu useamman palvelun palvelusetelituottajaksi, riittää yritystoimintaa yleisesti koskevien liitteiden kertaalleen toimittaminen.

Vaaditut liitetiedostot tulee nimetä alla olevan listauksen mukaisesti.

Omaishoidon vapaan tuottajalta vaaditut liitteet:

- Ennakkoperintärekisteri
- Kopio aluehallintoviraston luvasta (sosiaalihuolto)
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Vastuuvakuutustodistus
- Omavalvontasuunnitelma
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- Esite palvelutoiminnasta
- Työterveyshuollon sopimus (yli kolmen hengen yritys)
- Selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Palvelutuotantotietoturvaluottamus
https://www.phhyky.fi/assets/files/2017/05/Palvelutuotannon_tietoturvaluottamus_Hyky_versio_29082017.pdf

KUVAUS KOTIHOIDON SISÄLLÖSTÄ

Kotihoidon tavoitteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa asiakkaalle, jonka avuntarve täyttää kotihoidon kriteerit. Hoidon toteutuksessa tuetaan asiakkaan omaa toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon. Yksilöllisesti suunniteltu ja toteutettu kotihoito perustuu palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka on tehty yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja hyvinvointikuntayhtymän kotihoidon yhteyshenkilön kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa muutetaan asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa, toimintakyvyn alentuessa palvelua lisätään ja toimintakyvyn parantuessa palvelua vähennetään.

HOIVAPALVELUT

Henkilökohtaisella hoivalla ja huolenpidolla autetaan asiakasta selviytymään tavanomaisista arkielämän toiminnoista ja tuetaan itsenäistä asumista. Asiakas tekee nämä toiminnot itse toimintakykynsä rajoissa.

Henkilökohtainen hygienia

- Päivittäisessä peseytymisessä avustaminen ja intiimihygieniasta huolehtiminen.
- Suihkuttaminen kerran viikossa.
- Tarvittaessa ihon perusrasvaus, parranajo, hiusten hoito sekä kynsien leikkaus.
- WC-toiminnoissa avustaminen.
- Suuhygieniasta huolehtiminen, hampaiden harjaus tai proteesien puhdistaminen.

Pukeutuminen

- Pukemisessa ja riisuuntumisessa avustaminen.

Ravitsemus

- Ohjaus ja neuvonta terveellisen ja monipuolisen ravitsemuksen toteutuksessa.
- Aamu-, väli- ja iltapalojen laitto.
- Lounaan ja päivällisen lämmitys eineksistä tai valmisaterioista.
- Aterioiden tarjolle asettaminen ja ruokailussa avustaminen.
- Riittävästä nesteestä huolehtiminen.
- Riittävän ravinnon saannin ja painon seuranta.

Tekstiilihuolto

- Vuodevaatehygieniasta huolehtiminen ja lakanoiden ja tyynyliinojen vaihto kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan.
- Henkilökohtaisten vaatteiden ja liinavaatteiden pesu, jos asiakkaalla on oma pesukone. Työntekijän poistuessa asiakkaan luota, kone voidaan jättää käymään, mikäli asiakkaalta/omaiselta saadaan tähän kirjallinen lupa. Harkinnan mukaan voidaan käyttää talon pyykkitupaa ja avustetaan pesulapyykkipalvelujen käytössä.

Siistiminen

- Asiakasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Mikäli omainen asuu samassa taloudessa asiakkaan kanssa, omainen huolehtii kodin siisteydestä.

- Jos asiakas asuu yksin, asunnon ylläpitosiivouksen suorittavat ensisijaisesti omaiset ja/tai yksityisesti ostettu palvelun tuottaja.
- Pakastimen sulatus ja jääkaapin perusteellinen siivous ohjataan lähipiirille tai asiakas ostaa tämän palvelun yksityisesti. Palveluntuottaja kuitenkin huolehtii jääkaapista pois pilaantuneet elintarvikkeet.
- Asiakkaan astiat pestään, ruokailu- ja keittiön työtasot siistitään sekä roskat viedään ulos tarvittaessa.
- Myös mikro puhdistetaan, kun sen pääasiallisena käyttäjänä on palveluntuottaja.
- Saniteettitilojen hygieniasta huolehtiminen ja WC:n pesu kerran viikossa tai tarpeen mukaan.

Asiointi ja muut tehtävät

- Välttämättömien asiointien hoitaminen; esimerkiksi laskujen suoraveloituksen järjestäminen tai maksupalveluun vieminen.
- Myös erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym. kuuluvat tehtäviin.
- Puhelimitse tehtävät ajanvaraukset ja asioinnit.
- Lääkəriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, jos se jatkohoidon kannalta on välttämätöntä eikä omais- tai vapaaehtoistyön vaihtoehtoja ole.
- Avustaminen kauppatilausten tekemisessä.
- Postien hakeminen postilaatikosta ja postin avaaminen asiakkaan pyynnöstä.
- Asuin olosuhteiden niin vaatiessa veden ja puiden kantaminen, asunnon lämmittäminen ja lumen luonti siltä osin kuin liikkumisen turvaaminen sitä edellyttää.
- Palovaroittimen toiminnan testaaminen säännöllisesti.

SAIRAAHOIDOLLISET PALVELUT

Sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan terveydentilaa seurataan, oireita tarkkaillaan ja tarvittaessa otetaan yhteys hoitavaan lääkäriin.

Lääkehoito

- Lääkehoidon toteuttaminen lääkärin ohjeiden mukaan: Lääkkeiden annosjakelupalvelusta huolehtiminen tai lääkkeiden jakaminen dosettiin.
- Lääkkeiden antaminen. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta.
- Lääkkeiden vaikutusten seuraaminen ja niistä tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusimisesta huolehtiminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

Erikoishoidot

- Haavahoidot, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, korvahuuhtelut, avannehoidot, dreenien hoidot, letkuruokinta ja muut kotisairaanhoidon liittyvät ja soveltuvat hoitotoimet.

Seuranta

- Asiakkaan terveydentilan seurantaan liittyvät mittaukset kuten verensokerin ja verenpaineen mittaaminen.
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen.
- Painon seuraaminen. Erialaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, turvotus, kivut
- Asiakkaan muistin ja henkisen tilan tarkkaileminen. Tarvittaessa tehdään muistitesti (esim. MMSE) ja ohjataan tarkempiin tutkimuksiin.
- Laboratorionäytteiden ottaminen ja kuljettaminen analysoitavaksi. sekä varmistaminen, että vastaukset tulevat tulkituiksi ja asiakas saa jatkohoito-ohjeet.

Muut

- Rokotuksista huolehtiminen.
- Yhteydenpito asiakkaan hoitavaan lääkäriin ja muihin hoitaviin tahoihin sairauden hoitoon liittyvissä asioissa ja ajanvarauksista huolehtiminen.
- Asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden tarpeen arviointi ja hankkiminen.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kuten vaippojen, diabetes- ja avannetarvikkeiden tarpeen arviointi ja hoitotarvikkeiden saannin järjestäminen.
- Ambulanssin tilaaminen ja asiakkaan huolehtiminen ensiapupäivystykseen tai muuhun jatkohoitoon tarvittaessa.
- Kotona selviytymisen arviointi pitkällä aikavälillä ja huolehtiminen jatkohoitohakemuksista yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa tarvittaessa.

Yöhoito

Avustetaan wc-käynneissä, vaipanvaihdossa, vaihdetaan asentoa, jos painehaavaumariski olemassa, annetaan valmiiksi annostellut lääkkeet ja tarkistetaan asiakkaan psyykinen ja fyysinen ku