

SÄÄNTÖKIRJA

Palveluasumisen palveluseteli

Sisällysluettelo

1 PALVELUASUMINEN	3
1.1 Tilat, laitteet ja välineet	3
1.2 Henkilöstö ja osaaminen	4
1.3 Palveluasumisen sisällön vaatimukset	6
1.4 Hoito ja hoiva	6
2 SÄÄNTÖKIRJA	11
2.1 Sääntökirjan tausta ja tarkoitus	11
2.2 Sääntökirjan muuttaminen	11
2.3 Sääntökirjan voimassaoloaika	11
3 MÄÄRITELMÄT	12
4 PSOP – SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ	13
5 PALVELUNTUOTTAJA	13
5.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	13
5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa	15
5.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	16
6 ASIAKAS	18
6.1 Asiakkaan asema	18
6.2 Asiakkaiden oikeudet	18
7 PALVELUSETELIPROSESSI	19
8 LASKUTUS	20
8.1 Palvelusetelin arvo	20
8.2 Palvelusetelin laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä	21
8.3 Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle	22
Hyvinvointikuntayhtymä edellyttää palveluntuottajilta, että niiden tuottamat lisäpalvelujen hinnat eivät ylitä seuraavilta osin määriteltyjä hintoja:	22
9 VEROTUS	22
10 RAI – ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ	23
11 LÄÄKÄRIPALVELUT	23
12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI	25

1 PALVELUASUMINEN

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumispalveluja ovat tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Tämä sääntökirja koskee palveluasumista

Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja, kuten hoiva- ja hoitopalveluja sekä ateriapalveluja. Palveluasuminen on avohoitoa, jossa Kelan etuudet kuten asumistuki, eläkettä saavan hoitotuki ja muut vammaisetuudet sekä sairausvakuutuksen korvaukset määräytyvät samoin kuin kotona asuessa.

Palveluasuminen on tarkoitettu henkilöille, joiden palvelutarve ei ole ympärivuorokautista, mutta joiden palvelutarvetta ei pystytä järjestämään kotiin vietävien palvelujen avulla. Palvelutarpeet selvitetään laaja-alaisesti Vanhuspalvelulain 15§ mukaisesti RAI mittaristoja hyväksikäyttäen. Ensisijaisena vaihtoehtona on aina kotiin järjestetty palvelu, vapaaehtoisten ja/tai järjestötoimijoiden kanssa yhteistyönä suunniteltu palvelukokonaisuus.

Palveluasumiseen asiakasprofiili: asiakas kokee terveydentilansa huonoksi ja hakeutuu siksi esimerkiksi helposti päivystykseen. Hän tilaa itse taksin tai ambulanssin eikä odota kotihoidon käyntiä. Asiakkaalla on usein lievä muistisairaus, jonka seurauksena hän tekee epäsuotuisia päätöksiä kuten soittaa omaisille eri vuorokauden aikoina tai eksyy kerrostalon rappukäytävässä ja soittelee naapureiden ovikelloja, mutta tunnistaa kuitenkin oman asunnon. Asiakkaalla on sosiaalisesti sopimatonta/häiritsevää käyttäytymistä, jonka vuoksi ympäristö ja viranomaiset tekevän sosiaalihuoltolain mukaisia huoli-ilmoituksia. Asiakkaan läheisverkko on heikko, eikä sitä ole onnistuttu korvaamaan vapaaehtoisilla. Asiakas itse kokee olonsa näiden asioiden vuoksi turvattomaksi.

Palveluasuminen perustuu vuokrasuhteeseen ja palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Palveluasumisessa asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, missä sovitaan asiakkaan henkilökohtaisesti tarvitsemista palveluista.

Tavallisen palveluasumisen asiakkaalla tulee olla myös valinnan mahdollisuus siinä, ostaako hän kaikki päivittäiset ateriat palvelujen tuottajalta vai valmistaa hän osan aterioista itse.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä järjestää palveluasumista omana toimintana ja palvelusetelin avulla.

1.1 Tilat, laitteet ja välineet

Palveluasumisyksikkö on merkitty Aluehallintoviraston tai Valviran ylläpitämään rekisteriin tai se on saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuhenkilö, terveystarkastaja).

- Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.
- Palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

- Asukkailla on yhden hengen huoneet, joiden koko on vähintään 19m² (tai Aluehallintoviranomaisen myöntämän luvan mukainen) sekä lisäksi riittävät peseytymis- ja wc-tilat.
- Jos asukkaina pariskunta, tulee heillä olla mahdollisuus asua yhdessä soveltuvassa huoneessa.
- Asuintilat ovat esteettömät ja mahdollistavat liikkumisen apuvälineiden käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on hissi.
- Asukkailla on oltava keittomahdollisuus ja sen yhteydessä vesipiste.
- Yksikössä tai sen välittömässä läheisyydessä tulee olla myös ruokailumahdollisuus
- Asukkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita huoneeseensa. Palveluntuottaja hankkii asukkaan toimintakykyä vastaavan sängyn ja patjan.
- Yksikössä tulee olla yhteistilat, jotka ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia.
- Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/kuukausi. Kiinteistökulut, lämmitys ja vesi kuuluvat vuokraan.
- Jos tavallista ja tehostettua palveluasumista tarjotaan samassa toimintayksikössä, tulee eri palvelutoimintaan kuuluvat asiakaspaikat pystyä erottelemaan toisistaan omiksi soluikseen esimerkiksi väliovilla.
- Asiakkaiden tulee päästä itsenäisesti ulkoilemaan ja asioimaan halutessaan. Hyvä käytäntö on se, että palveluasumisen asukkailla on oma, erillinen sisäänkäynti
- Palveluntuottajan edellytetään hankkivan tilanteissa, jossa asiakkaan hoidontarve sen edellyttää, nostolaitteet ja -liinat, yhteiskäyttöön ja kuljetustarkoitukseen tarkoitetut pyörätuolit. Näihin yksikön hankkimisiin apuvälineisiin tulee ostaa itse lisävarusteet kuten esim. turvavyö pyörätuoliin, nousutuki sänkyyn. Siinä vaiheessa, kun asiakkaalle tulee tarve korkeariskin painehaavapatjalle tai itse kelattavaan pyörätuoliin (asiakkaan toimintakyky riittää kelaamiseen), tulevat ne yksilöllisen arvion perusteella apuvälinekeskuksesta.
- Apuvälinekeskuksesta saatuja apuvälineitä ei saa siirtää toiselle asiakkaalle asumispalveluyksikön toimesta. Apuvälineyksikkö vastaa vain suurikokoisten apuvälineiden kuljetuksista palautukseen ja huoltoon.

1.2 Henkilöstö ja osaaminen

Työnantajan tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia Valviran uusimpia ohjeistuksia henkilöiden kelpoisuuksista tehdä sosiaalihuoltolain mukaisia tehtäviä.

Hoitohenkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla

luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki -rekistereihin.

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus. Laillistetun ammattihenkilön tehtävässä voi tilapäisesti 3 §:n 1 momentissa tarkoitettussa toimintayksikössä toimia laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena kyseiseen ammattiin Suomessa opiskeleva tai ulkomailla vastaavaan ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti opinnoistaan kaksi kolmasosaa ja jolla on käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen (Muun opiskelijan toimiminen laillistetun ammattihenkilön tehtävässä 14.2.2008/104).

Työnantajan velvollisuus on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Jos palkattava opiskelija on ulkomaalainen, on työnantajan arvioitava myös hänen kielellinen valmiutensa toimia tehtävässä. Työnantajan on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, on toimintayksikön itse arvioitava em. seikat.

(<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/opiskelijat>)

- Yksikön vastuuhenkilöllä on sosiaalihuoltolain 46 a § Sosiaalihuollon johtaminen (22.4.2016/292) mukainen tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Vastuuhenkilöltä edellytetään työkokemusta sosiaalihuollosta vanhusparissa vähintään n. 2 vuotta. Vastuuhenkilön työpanoksen tulee kokonaisuudessaan kohdistua johtamaansa yksikköön. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen tai työkokemuksen kautta hankittua johtamisosaamista. Johtamisopinnoilla tarkoitetaan n. 20-30 opintopisteen laajuisia opintoja, kuten JET tai erilaiset lähiesimiestyön erikoisammattiopinnot. Työkokemuksen kautta hankittu johtamisosaaminen voi olla muultakin alalta ja riittäväksi katsotaan noin 1-2 vuoden kokemus.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.
- Kouluttamattomia työntekijöitä saa olla yksikössä kulloisten virallisten suositusten mukaisesti.
- Toiminnan tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisut 2017:6). Toiminnan tulee perustua aina voimassa oleviin laatusuosituksiin.
- Henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntarjoaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu.
- Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat ovat määriteltä.
- Palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki).
- Henkilöstöllä on oltava hyvä Suomen kielen taito ja tarjottaessa palvelua tietyille kieliryhmälle myös kohderyhmän tarvitsema kielitaito.
- Henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtapoista.
- Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille suunnatuista palveluista ja

etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa.

- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

1.3 Palveluasumisen sisällön vaatimukset

Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Asiakkaan ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä palvelusopimus tulee olla tehtynä kuukauden sisällä.

Hoitosuhteen alusta alkaen asiakkaalle on nimetty omahoitaja ja sekä asiakas, että omaiset ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Hoitotyössä hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan omatoimisuutta toimintakykyä ylläpitävällä työotteella. Jokaisella käynnillä seurataan asiakkaan tilaa ja kunnon muuttuessa asiakas ohjataan tarkoituksenmukaiseen hoitoon. Yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja lähipiirin kanssa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan omaisten osallistumista hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Lisäksi:

- Jos palveluun sisältyy asiakkaan raha-asioiden hoitoa, sovitaan menettelytavoista kirjallisesti.
- Henkilöstö huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet, kuten KELA:n hoitotuki ja asumistuki.
- Asiakasta ja hänen omaisiaan neuvotaan ja ohjataan apuvälineiden, liikkumisen tuen, lääkinnällisen kuntoutuksen, hoitotarvikkeiden, sosiaali- ja terveyspalveluiden hakemisessa.
- Yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.
- Henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan palvelun- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja toteutumista. Jos asiakkaan hoidon tarve muuttuu siten, että se vaikuttaa annetun palvelun määrään tai sisältöön, tulee hänen olla yhteydessä asiakasohjaukseen annetun ohjeen mukaisesti riippumatta siitä, onko hoidon tarve lisääntynyt tai vähentynyt.
- Jos asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sovitaan ulkopuolisista palveluista, palveluntuottaja sitoutuu siihen, että ne laskutetaan kokonaisuudessaan asiakkaalta.
- Palveluntuottajan ja asiakkaan välillä on kirjallinen sopimus, joka sisältää palvelun irtisanomisajan.

1.4 Hoito ja hoiva

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

Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, ihon rasvaus ja seuranta, kuulolaitteen paikalleen asettaminen sekä huolto, silmäproteesin puhdistus ja laitto.

- Kylpeminen: vartalon pesu, kynsien leikkaaminen.
- Pukeutuminen: pukeutumisessa sekä riisuutumisessa avustaminen, proteesin kiinnitys ja irrotus, tukisukkien laitto.
- WC:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin ja/tai portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto.

Ravinto:

- Ateriat asukas voi valmistaa itse tai hän voi tilata ne yksiköstä lisäpakettina tai muualta.
- Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
- Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

Kodin hoito:

- Asiakasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan.
- Mikäli asiakas/omainen ei huolehdi kodin siisteydestä, niin tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vieni.
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- astioiden pesu
- Jääkaapin siisteydestä huolehtiminen. Pakastimen sulatus ja jääkaapin perusteellinen siivous ohjataan lähipiirille tai asiakas ostaa tämän palvelun yksityisesti.
- Portatiivin / WC- tuolin / alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä.
- WC:n pesu kerran viikossa tai tarpeen mukaan.
- Vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen tarvittaessa
- Liinavaatteiden ja henkilökohtaisten vaatteiden hankinta ja pesu asiakkaan toimesta tai erillisenä palvelupakettina.
- Kuukausittaisesta siivouksesta huolehtii palveluntuottaja, mutta asunnon ylläpitosiivouksen suorittaa asiakas ja/tai omaiset ja/tai yksityisesti ostettu palvelun tuottaja. Palveluntuottaja ei voi velvoittaa asiakasta ottamaan ylimääräisiä siivouspaketteja.

Turvallisuus ja esteettömyys:

- Jos asukkaalla on erilaisia turvalaitteita käytössä, niiden toiminnan tarkistaminen säännöllisesti.
- Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä.
- Jos asukkaalla on palveluntuottajan oma turvajärjestelmä, tulee palveluntuottajan hoitaa turvakäynnit (myös yöaikaan) itse.
- Jos asukkaalla on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän turvapuhelin, tulee palveluntuottajan hoitaa päiväaikaiset turvahälytykset klo 7-22 välisenä aikana. Tällöin yksikkö ei voi itse periä maksua turvapalveluista. Hyvinvointiyhtymä vastaa tuolloin yöaikaisista turvakäynneistä ja perii asiakkaalta asiakasmaksun.

Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen:

- Asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa.
- Sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen.
- Kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, kuten omatoimisuuteen tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa.

Asiointi ja muut tehtävät:

- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, liikkumisen tuki ym. kuuluvat tehtäviin.
- Puhelimitse tehtävät ajanvaraukset ja asioinnit.

- Lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, jos se jatkohoidon kannalta on välttämätöntä eikä omais- tai vapaaehtoistyön vaihtoehtoja ole.

Sairaanhoidolliset palvelut:

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

Palveluntuottajalla tulee olla THL:n oppaan ”Turvallinen lääkehoito 2015” mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla käytössään ajanmukaiset kotisairaanhoidon hoitovälineet, kuten verenpainemittari, verensokerimittari, haavahoidon perusvälineet ja näytteiden otossa tarvittavat perusvälineet. Palveluntuottaja on lisäksi sopinut Fimlabin tai muun laboratorion kanssa näytteidenottotarvikkeiden (kertakäyttöiset tarvikkeet, mm. putket ja neulat) tilausmenettelystä, näytteiden analysoinnista ja sopinut miten asiakas saa jatkohoito-ohjeet tehtyjen tutkimusten perusteella.

Sairaanhoitotyössä palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten käypä hoito suosituksia, sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia. Hoitotyön kirjaamisesta huolehditaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Sairaanhoito

- Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.
- Rokotusta suorittavalta henkilöltä edellytetään rokotuskoulutusta ja -lupaa.

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, drenien hoidot kuten, pleuradreeni, letkuruokinta ja muut kotisairaanhoitoon liittyvät ja soveltuvat hoitotoimet.

Seuranta:

- Asiakkaan terveydentilan seurantaan liittyvät mittaukset kuten verensokerin ja verenpaineen mittaaminen.
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen.
- Painon seuraaminen. Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, turvotus seuraamalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, kipujen tarkkaileminen.
- 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.

Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa.
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.).

Muut:

- Rokotuksista 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
- Palveluasumisessa selviytymisen arviointi pitkällä aikavälillä ja huolehtiminen jatkohoitohakemuksista yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa tarvittaessa.

Hoidossa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden kustannukset: Palveluntuottaja vastaa kaikista tarvikkeista ja välineistä, jotka eivät kuulu tilaajan päätöksellä tai kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden jakelun piiriin (Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymän hoitotarvikejakeluohje <https://www.phhyky.fi/hoitotarvikejakeluohje-phhyky-heinola-ja-sysma-2018/>).

2 SÄÄNTÖKIRJA

2.1 Sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta/kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta/kuntayhtymä velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta/kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään palveluntuottajan sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan/kuntayhtymän ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Päijät-Hämeen kuntayhtymään.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hallitus on päätöksellään § päättänyt ottaa käyttöön palveluasumisen palvelusetelin, joka on tarkoitettu tavalliseen (ei ympärivuorokautiseen) palveluasumiseen.

2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus tehdä muutoksia yhteistyössä palveluntuottajien kanssa tämän sääntökirjan ohjeisiin ja ehtoihin. Muutosehdotuksia käydään läpi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ja palveluntuottajien kanssa kerran vuodessa järjestettävissä tapaamisissa. Kiireellisten muutostarpeiden käsittelystä sovitaan erikseen tarvittavan aikataulun mukaisesti. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille vielä kirjallisesti muutosta koskevan päätöksen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

2.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi, alkaen 4.2.2020.

3 MÄÄRITELMÄT

Tämän sääntökirjan määritelmät:

- **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 §)
- **palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän palveluun oikeutetulle kunnan/kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kunnan/kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon saakka. Palveluseteli on yksi keino järjestää kunnan/kuntayhtymän lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja, tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset
- **palveluntuottaja** on palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990), yksityisistä sosiaalipalveluista säädetyssä laissa (922/2011) ja sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja toimimaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa
- **PSOP-järjestelmä** tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyn tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymien palveluseteliryttäjien tulee sitoutua käyttämään PSOP-järjestelmää.

4 PSOP – SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät www.parastapalvelua.fi -sivuilta (sekä <https://www.youtube.com/channel/UCwhFeEqCBtBluQGYeFK1AEA>), jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOP:n käyttämisestä. Hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla osoitteessa <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palveluseteli-ja-ostopalvelujarjestelma/> löytyvät palveluntuottajien käsikirja sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen. Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa PSOP-järjestelmän hinnaston lisätietokentässä, mikäli ei pysty ottamaan uusia asiakkaita.

Asiakkaat näkevät PSOP:sta palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP:sta täyttämällä puolesta asioinnin – valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteli asiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

5 PALVELUNTUOTTAJA

5.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli -ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Tunnistautuminen järjestelmään tapahtuu Suomi.fi-tunnisteen avulla (<https://yritys.tunnistus.fi/>). Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden.

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

Vaaditut liitteet (oltava nimettynä alla olevan listauksen mukaisesti):

- ennakoperintärekisteri
- kaupparekisteriote (kaikissa palveluissa)
- vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- työterveyshuolto
- vastuuvakuustodistus

- veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- kopio Aluehallintoviraston hyväksymistä ilmoituksista (sosiaalihuolto ja terveydenhuolto)
- mahdollinen sopimus alihankinnoista, jos ne koskevat hoitoa tai hoivaa
- henkilöstöluettelo olemassa olevasta henkilöstöstä ja henkilöstösuunnitelma toiminnan kasvun näkökulmasta (nimikkeet ja koulutustiedot)
- omavalvontasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- esite palvelutoiminnasta
- pelastussuunnitelma
- tietosuojaseloste
- selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta - tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelutuotantotietoturvaluottamus: https://www.phhyky.fi/assets/files/2019/10/Palvelutuotannon_tietoturvaluottamus_Hyky_01102019_Taytettava.pdf
- GDPR-liite liittyen tietoturvaluottamukseen https://www.phhyky.fi/assets/files/2019/10/GDPR_liitepaketti_011019.pdf
- Muu liite: Jos palveluyksikön esimies vaihtuu, tulee liittää AVI:n ilmoitus vastuuhenkilön muutoksesta sen saavuttua

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. (www.tilajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että palveluseteliä käytetään vain hyvinvointiyhtymän omaa toimintaan vastaavaan palveluun.

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

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä toimii palvelujen järjestäjänä. Yhtymä hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja yhtymän asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palvelutuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:ssa (palvelusetelilain 4.3 §:ssa tarkoitettu luettelo).

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkisen sektorin toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa

Mikäli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä päättää lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

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

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Palvelun virhe:

- Palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- Palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laadusta koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelun virheen seuraamukset:

- Virhetilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa asiakkaan ilmoituksesta, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä:

- Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle. Jos vastine hyväksytään, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku:

- Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen vuoksi, jos

sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus:

- Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen vuoksi. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.
- Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio:

- Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen.
- Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Reklamaatiot toimitetaan myös tiedoksi tilaajalle palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti erityisesti silloin, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää.

Mikäli palveluntuottajalla on ongelmia tuottaa palvelua sopimuksen mukaisesti voi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä määrääjäksi keskeyttää palveluseteliasiakkaiden ohjaamisen palveluntuottajalle kunnes tilanne on korjaantunut tai tilanteen jatkuessa purkaakseen palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituotannossa.

5.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

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
- joka on merkitty Aluehallintoviraston tai Valviran ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan
- 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 vakuutuskäytäntöä. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista palvelujen saajalle
- palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veroonsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja

huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

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

- Palvelutalossa tulee olla hoitohenkilökuntaa klo 7-22 välisenä aikana.
- Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista mikäli alihankinta koskee hoitoa tai hoivaa.
- Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmä.
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot PSOP-järjestelmässä ovat ajantasaisia.
- Palveluntuottaja sitoutuu jokaisen palveluseteliasiakkaan kohdalla kirjaamaan omaan asiakastietojärjestelmäänsä asiakkaan voinnista vähintään 1 kerran vuorossa (aamu/ilta, mikäli asiakkaalla on käyntejä molempien vuorojen aikana).
- 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 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusetelituottajille järjestettyihin koulutuksiin tai seminaareihin 1-2 kertaa vuodessa.

Kun asiakas valitsee itselleen palvelusetelituottajan, palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä. Tämä ei kuitenkaan koske tilanteita, joissa palveluseteli on asiakasohjauksen toimesta myönnetty, mutta jäänyt toimittamatta. Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. 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. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Palveluntuottaja määrittelee sopimuksessaan asiakkaan kanssa palvelun molempien puolisen irtisanomisajan.

Palvelun tuottajan tulee informoida Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta:

- asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
- palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositteittäin kuntayhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnastaan aina maaliskuun loppuun mennessä:

- yhteystiedot

- tiedot henkilökunnan määrästä ja koulutustasosta
- tiedot koulutusvaatimusten täyttymisestä
- tiedote lääkehoidon osaamisen varmistamisesta
- asiakkaiden määrästä.

Palveluntuottajan on myös tiedotettava Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää toiminnassa tapahtuvista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti viipymättä.

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

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

6 ASIAKAS

6.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Päätös oikeutuksesta palveluseteliin tulee aina Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän asiakasohjaus Siiristä. Palvelun myöntämispäätöstä varten asiakasohjaajalla on oikeus saada asiakkaalta tulotiedot. Asiakkaalle on myös 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.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelipalvelun lisäksi muilla tavoin järjestettyä palvelua. Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä sekä palvelusetelin arvo, että myönnettävän palvelun tuntimäärä. Asiakkaan valittua palvelusetelipalvelu, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

6.2 Asiakkaiden oikeudet

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten:

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen
- asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito

- palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta
- molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista myös PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

7 PALVELUSETELIPROSESSI

Palvelusetelin avulla järjestetyn palveluasumisen aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Asiakasohjaus Siiri on tehnyt palvelutarpeen selvityksen ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö sekä palvelun toteutukseen suunniteltu keskimääräinen aika.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palveluasumisen myöntämisen perusteet. Asiakkaalle tulee selvittää tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelun tuottajien hinnat ja arvioitu asiakasmaksu.

Asiakasohjaaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen hoitoon ja määrittelee, kuinka monelle tunnille kuukaudessa palveluseteli myönnetään. Asiakasmaksutiimi tekee maksupäätöksen asiakkaan tulojen perusteella. Jos asiakas valitsee palvelusetelin, hänelle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä. Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämispäätöksessä määritellyt palvelut saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ne omana toimintana tuottaa. Päätös sisältää palvelu- ja hoitosuunnitelman.

Palveluntuottajaportaali löytyy osoitteesta <http://www.parastapalvelua.fi>. Asiakas voi vertailla palveluntuottajia palveluntuottajaportalissa tai sähköiseen PSOP-järjestelmään kirjautuen. Asiakas tai hänen valtuuttamansa puolesta asioija voi kirjautua PSOP-järjestelmään Vetumattunnistautumisella pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia käyttäen.

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 tietojään PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan.

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

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.

Asiakas toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä saamansa palvelusetelipäätöksen, palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen sekä palvelusetelin palveluntuottajalle. Palvelusetelin avulla palveluntuottaja laskuttaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää palvelusetelin arvoon asti. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi fysioterapiapalvelut, ateriat, pyykkipalvelun, ylimääräiset siivouskerrat, turvapalvelu, peruspalvelupaketti) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottajan tehtävänä on pitää Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän asiakasohjaus ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista reaaliaikaisesti. Asiakkaan palvelutarpeen yli kaksi viikkoa kestävästä 50 tuntia/kuukausi ylittävästä tai 28 tuntia/kuukausi alittavista muutoksista pitää ilmoittaa asiakasohjaukseen kirjallisena, palveluntuottajan tulee tehdä RAI arvio ennen yhteydenottoa. Mikäli asiakkaan palvelutarve ylittää kahden viikon ajan 85 tuntia/kuukausi tai asiakkaalla on yli kaksi viikkoa kestävä yöhoidon tarvetta, tulee palveluntuottajan tehdä RAI arvio ennen yhteydenottoa.

Palveluasumisen palveluseteli myönnetään määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Mikäli palvelupäätös on määräaikainen, palveluntuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä asiakasohjaukseen ennen palvelusetelin päättymistä, mikäli palvelutarve jatkuu.

8 LASKUTUS

8.1 Palvelusetelin arvo

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelin arvona käytetään euroa/vuorokausi. Palvelun tuottaja ilmoittaa PSOP:ssa vain vuorokausihinnan. Palvelusetelin perusarvo on 59 euroa/vuorokausi, kun asiakkaan hoito ei ole vielä kovin vaativaa ja käyntiajat ovat 28-50 tuntia/kuukausi. Tuolloin hoitajamitoituksen tulee olla 0,3. Kun asiakkaan hoito on hieman vaativampaa ja käyntiajat ovat yli 50 tuntia/kuukausi, on arvo 75 euroa/vuorokausi. Hoitajamitoituksen tulee olla silloin 0,4. Laskutus tapahtuu toteutuneiden hoitovuorokausien mukaisesti.

Asiakkaiden valinnan vapauden säilyttämiseksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä määrittää palveluntuottajalle maksettavan palvelusetelin arvon sekä perii asiakkaalta palvelusta tuloperusteisen asiakasmaksun. Palveluasumisen palvelusetelissä palveluntuottaja veloittaa palvelunjärjestäjää ennalta neuvotellulla hinnalla. Asiakas itse maksaa hoivasta ja hoidosta saman hinnan, kuin hän maksaisi niistä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän omassa palvelutuotannossa.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä laskuttaa asiakasta (asiakasmaksu) jälkepäin. Asiakasmaksun suuruus määräytyy asiakkaan tulojen mukaan.

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

Mahdollisessa hinnan tarkistusesityksessä palveluntuottajan on yksilöitävä ne kustannustekijät, joihin vedotaan hinnanmuutoksissa ja niiden tulee olla toisen osapuolen tarkistettavissa. Vetoamista yleiseen kustannustason nousuun ei voida pitää hyväksyttävänä perusteena hintojen korottamiselle. Lähtökohtana hyväksyttävissä hinnanmuutoksissa voivat olla tehdyt työmarkkinaratkaisut tai lakimuutokset. Mikäli tuotettavien palvelujen yleinen hintataso laskee, on palveluntuottajan huomioitava tämä hinnoissa.

Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä sekä ilmoitettava toiminnan kustannusrakenne kokonaiskustannustason

selvittämiseksi. Samassa yhteydessä palveluntuottajan on annettava selvitys tuottavuuden lisäämiseksi tehdyistä toimenpiteistä.

Hinnankorotusesitykset palveluntuottajat ilmoittavat 30.11 mennessä (ensimmäinen 30.11.2020). Hinnankorotuksena hyväksytään yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen palkankorotusprosenttia vastaava korotus.

8.2 Palvelusetelin laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä

Palvelusetelillä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvon ja toteutuneiden sekä hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Laskutus tapahtuu takautuvasti kerran kuukaudessa sähköisen palveluseteli-ostopalvelujärjestelmän parastapalvelua.fi kautta.

Asiakas toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä saamansa palvelusetelipäätöksen sekä palvelusetelintunnisteen palvelusetelin tunnisteeseen, jonka jälkeen palveluntuottaja tekee palveluvarauksen palveluseteliin ja tarkistaa setelin voimassaolon ja sisällön.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palveluntarve voi poiketa tilapäisesti palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellystä tuntimäärästä.

Järjestelmä poimii hyväksytyt palvelutapahtumat kuun 4. ja 5. päivän välisenä yönä ja muodostaa niistä tilitysaineiston, joka välitetään kuntayhtymän talouden järjestelmään kirjanpitoa ja maksatusta varten. Maksatus palveluntuottajille tapahtuu 10 vuorokauden kuluttua tilitysaineiston muodostamisesta. Mikäli maksatuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksatus tapahtuu seuraavana arkipäivänä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa uudet ja poistuneet asiakkaat turvasähköpostilla (tukipalvelukoordinaattorit.phhyky@turvaposti.fi) joka kuukauden 1. arkipäivä. Mikäli uusia tai poistuneita asiakkaita ei edeltävän kuukauden aikana ole, merkitään rasti kohtaan: "ei muutoksia". Poistuneiden asiakkaiden kohdalla merkitään kohtaan "Syy": muutto/exitus.

Samalla lomakkeella ilmoitetaan keskeytykset edeltävän kuukauden ajalta." Keskeytys alkoi"-kohtaan merkitään: pvm., jolloin asiakas lähti sairaalaan/lomalle ja "keskeytys päättyi"- kohtaan: pvm., jolloin asiakas palasi takaisin kotiin. Kohtaan: "Syy": Sairaala/loma.

Palveluntuottaja on velvollinen kirjaamaan asiakkaalle tuotetun palvelun keskeytykset ja keskeytyksen perusteet (loma, sairaala, kuolema, muu syy) PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä. Palveluntuottaja voi periä palvelunjärjestäjältä asiakkaan poissaololta maksua enintään 7 vuorokaudelta siten, että ne ovat 50% pienemmät kuin normaalimaksu. 7 vuorokauden jälkeen maksua ei peritä. Ensimmäiseksi poissaolopäiväksi katsotaan seuraava kokonainen vuorokausi. Ateriakuluja ei voi periä poissaolopäiviltä. Vuokraa voidaan periä asukkaan poissaoloajalta.

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa.

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy/ jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta.

8.3 Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelta (esimerkiksi kodin siivous muulloin kuin kerran kuukaudessa, pyykkipalvelu). Näistä palveluista asiakkaalla ja palveluntuottajalla on oltava erillinen kirjallinen sopimus. Palveluntuottaja laskuttaa nämä palvelut asiakkaalta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta tai laskutuksesta.

Hyvinvointikuntayhtymä edellyttää palveluntuottajilta, että niiden tuottamat lisäpalvelujen hinnat eivät ylitä seuraavilta osin määriteltyjä hintoja:

Ateriapäivä 15 euroa/vuorokausi (sisältää aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala).

Pyykkipalvelu 15 euroa / kuukausi

Peruspalvelupaketti (sisältää pesuaineet, wc- ja käsipyyhepaperit) 10 euroa / kuukausi

Turvapalvelu: Jos palveluntuottajalla on oma turvajärjestelmä, tulee heidän hoitaa turvakäynnit (myös yöaikaan). Tällöin hinta voi enintään olla 50 euroa / kuukausi (käyntimäärä rajoittamaton).

Maksimihintojen tarkastelu tehdään Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän toimesta vuosittain asiakasmaksuvalmistelun yhteydessä.

9 VEROTUS

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

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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

10 RAI – ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä edellyttää palveluntuottajan käyttävän toimintakyvyn arviointiin, hoidon suunnitteluun ja resurssien kohdentamiseen sekä hoidon laadun tarkkailuun RAI-tietojärjestelmää kaikilta soveltuvilta osin. Tämä vaatimus koskee niitä asiakkaita, joille palveluntuottaja tuottaa palveluasumisen palvelut. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on ollut käytössään 1.12.2018 lähtien kotihoidossa RAI-HC arviointijärjestelmä, jota käytetään myös palveluasumisen asukkaille. RAI-järjestelmää käytetään raisoft.net-ohjelmiston kautta. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä maksaa ohjelmiston käytön, palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä koulutuksista.

Palveluntuottaja liittyy Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän raisoft.net ohjelmistoon. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä koulutuksesta, siten että yksikön koko henkilöstön, jotka tekevät RAI-arvioiteja, tulee käydä THL:n verkkokoulutus ja lisäksi edellytetään myös Raissoftin pitämää koulutusta ainakin osalle henkilöstöstä eli ainakin ne, jotka olisivat kyseisen yksikön RAI-avainosaajia ja esimiehille. Koulutustaso (todistukset koulutuksesta) tullaan tarkastamaan valvontakäyntien yhteydessä.

Ensimmäinen kotihoidon RAI-HC -arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asiakkaaksi tulosta ja arvioinnin tulosten perusteella täydennetään hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa. Uusi arviointi tehdään viimeistään puolen vuoden päästä tai jos asiakkaan vointi olennaisesti muuttuu, jonka jälkeen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään. Arvioinnin tekee omahoitaja, yhdessä moniammatillista tiimiä hyödyntäen.

Osaamisvaatimus:

- yksikön koko henkilöstön, jotka tekevät RAI-arvioiteja, tulee käydä THL:n ilmainen verkkokoulutus
- lisäksi edellytetään myös Raissoftin pitämää koulutusta ainakin osalle henkilöstöstä eli ainakin niille, jotka ovat kyseisen yksikön RAI-avainosaajia ja esimiehille
- palveluntuottajan RAI-avainosaajat voivat osallistuvat RAI-avainosaajille järjestettävään verkostotapaamiseen 2 x vuodessa
- yksikön RAI-koulutustaso tarkistetaan valvontakäyntien yhteydessä.

11 LÄÄKÄRIPALVELUT

Palveluasumisen palvelusetelituottaja järjestää ja kustantaa lääkäripalvelut.

Jatkossa tässä kohdassa viitataan asiakkaisiin potilaina.

Lääkärin tehtäviin kuuluvat seuraavat asiat:

- Potilaiden alkutilanteen kartoitus. Alkukartoituskäynnin sisältö avataan jäljessä.
- Tarvittaessa puhelinkierrolle osallistuminen. Puhelinkierron sisältö avataan jäljessä.
- Kotikäynnit palvelutaloasukkaiden luona alkukartoituksen yhteydessä, vuosittain ja muulloin tarvittaessa palvelutalon henkilökunnan esityksen pohjalta. Kotikäyntien sisältö avataan jäljessä.
- Akuuttikonsultaatioihin vastaaminen puhelimitse arkisin virka-aikana klo 8-16. Muina aikoina (viikonloput, juhlapyhät, virka-ajan ulkopuolinen aika) potilaiden akuuteista asioista konsultoidaan Päijät-Hämeen keskussairaalan Ensihoito- ja päivystyskeskusta. Akuuttikonsultaatioiden sisältö avataan jäljessä.
- Potilasasiakirjamerkintöjen, erikoissairaanhoidon lähetetietojen sekä laboratorio- ja röntgenlähetetietojen kirjaaminen hoivapalvelun palveluntuottajan asiakastietojärjestelmään.
- Tarvittavien lääkärintilausuntojen tekeminen (esim. edunvalvonta-, C-, B-lausunnot)

- Yksikön lääkehoidosta vastaaminen tarvittaessa:
 - o Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen ja sen hyväksyminen ja allekirjoittaminen
 - o palveluntuottajan sopimuksen mukaiset henkilöstön lääkehoidon lupien hyväksyminen ja allekirjoittaminen.

Alkukartoituskäynnin sisältö:

- Potilaan tilanteeseen perehtyminen ennalta sairauskertomusmerkintöjen, hoitajien päivittäiskirjausten ja mittauksen perusteella ja/tai RAI:hin perehtyminen.
- Potilaan tapaaminen ja haastattelu.
- Potilaan kliininen tutkiminen pitäen sisällään maininnan näön, kuulon ja suun terveyden tilanteesta.
- Lääkityksen kokonaisarvion tekeminen.
- Lääkemääräysten laatiminen vuodeksi. Tarvittaessa ANJA (annosjakelu)-lääkemääräysten laadinta vuodeksi.
- Hoitotahdon läpikäynti potilaan, hoitajan ja potilaan nimeämän omaisen tai läheisen kanssa. Jos omainen ei ole paikalla, voidaan lääkärille välittää soittopyyntö potilaan suostumuksella omaiselta. Hoitotahto on suotavaa täyttää potilaalla ennen alkukartoitusta.
- Ennakoivan hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinta ja mahdolliset hoidon rajaukset yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon rajausten merkitseminen asiakastietojärjestelmään.
- Hoito- ja kuntoutussuunnitelman läpikäynti potilaan, hoitajan ja potilaan nimeämän omaisen tai läheisen kanssa. Jos omainen ei ole paikalla, voidaan lääkärille välittää soittopyyntö potilaan suostumuksella omaiselta.
- Uutta alkukartoitusta ei tarvitse tehdä lääkärin vaihtuessa.
- Alkukartoitus pyritään tekemään 1-3 kk sisällä potilaan muutosta.

Kotikäynnit

Kotikäynnit ovat pääsääntöisesti kiireettömänä toteutettavia käyntejä: alkukartoituskäyntejä, vuosikontrolleja ja muun asian takia tarvittaessa tehtäviä käyntejä. Kotikäyntiä edeltävästi lääkäri tarkistaa tarpeelliset tutkimukset, mittaukset ja mittarit oman arvion mukaan. Uudet palvelutalon potilaat pyritään tapaamaan 1-3 kuukauden sisällä palveluasumisen aloituksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimista varten. Omaisen tai muutoin asiakkaan hoitoon osallistuvan läheisen läsnäolo kotikäynnillä on tärkeää.

Puhelinkierrot

Puhelinkierrolla tarkoitetaan palveluasumisessa olevan potilaan kiireettömien asioiden hoitoa etäyhteyden (puhelin tai Skype-videoyhteys) kautta. Puhelinkierrolla pyritään ottamaan kantaa vähintään sairaanhoitajan esittämään kysymykseen ja tarvittaessa potilaan tilanteeseen laajemminkin. Puhelinkierron yhteydessä tehty hoitosuunnitelma kuvataan ja perustellaan kirjauksessa. Huomiota tulee kiinnittää riittävän selkeään jatkohoitosuunnitelmaan esimerkiksi laboratoriokokeiden oton tai lääkemuuutosten suhteen. Jos lääkäri ei hoitajan antamien tietojen perusteella pysty ottamaan potilaan asiaan kantaa, hän voi pyytää lisätietoja tai suunnitella kotikäynnin potilaalle.

Akuuttikonsultaatiot

Akuuttikonsultaatiot ovat samana päivänä lääkärin puhelimitse kannanottoa vaativia potilasasioita (esimerkiksi poikkeavat laboratoriotulokset, muutokset potilaan voinnissa, mahdolliset lääkityksen epäselvyydet, INR-määritys, kiireelliset lääkemääräysten uusinnat). Mikäli lääkäri ei syystä tai toisesta pysty vastaamaan, lääkärin vastuulla on soittaa takaisin viivytyksettä.

12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen ylläpitäjä. Rekisterinpitäjä vastaa rekisterinpitäjänä henkilötietolain, viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain asettamista velvoitteista, joita ovat rekisteriselosteen laatiminen ja saatavilla pito, asiakkaiden informointi henkilötietojen käsittelystä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttaminen ja kirjallisen kieltäytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille.

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät potilastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa terveydenhuollossa asiointia varten. Asiakas- ja potilastiedot luovutetaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle, jos asiakas siirtyy Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen asiakkaaksi.

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 hyvinvointiyhtymän antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

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 luovuta yksityisestä henkilöstä saamia 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.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, sekä potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta (=rekisteriote). Kirjaamisessa, dokumenttien ylläpidossa ja luovuttamisessa palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointiyhtymän antamia ohjeita. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ja tietosuoja käytänteet noudattavat niistä asetettuja lakeja ja asetuksia. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla tietosuoja-asioihin nimetty vastuuhenkilö.