

SÄÄNTÖKIRJA

Kotihoidon palveluseteli

Sisällysluettelo

1 KOTIHOITO	3
1.1 Kotihoidon henkilöstö ja osaaminen	3
1.2 Kotihoidon sisällön vaatimukset	5
1.3 Kotisairaanhoidon liittyvät vaatimukset.....	6
1.4 Kotihoidon palvelukuvaus.....	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	14
5.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	14
5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa	15
5.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet.....	17
6 ASIAKAS	20
6.1 Asiakkaan asema	20
6.2 Asiakkaiden oikeudet	20
7 PALVELUSETELIPROSESSI	22
8 LASKUTUS	24
8.1 Palvelusetelin arvo.....	24
8.2 Palvelusetelin laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä	25
8.3 Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle	26
9 VEROTUS	27
10 RAI – ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ	28
11 LÄÄKÄRIPALVELUT	29
12 HYVINVOINTITEKNOLOGIAN JA ETÄHOIVAN KÄYTTÖ	31
13 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI	32

1 KOTIHOITO

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihoitolain (30.12.2014/1301) mukaisen kotipalvelun 19 §:ään ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Lisäksi kotihoidon tavoitteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa sekä välttää ikäihmistä rasittavia tarpeettomia siirtoja kodista sairaanhoitolaitokseen. Kokonaisvaltaisen ja ennakoivan hoitosuunnitelman ansiosta kotihoidon asiakkaan akuutteja sairauksia voidaan turvallisesti hoitaa myös kotona.

Kotihoidon tarve voi olla tilapäinen / määräaikainen esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä tai säännöllistä ja toistaiseksi jatkuvaa. Palveluntuottajan tulee tarjota sekä säännöllistä että tilapäistä palvelua.

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

Kotihoidon asiakkaat:

- ovat pääsääntöisesti ikääntyneitä, yksin tai pariskuntana asuvia
- ovat asiakkaita, jotka asuvat omassa kodissaan
- ovat toimintakyvyltään alentuneita tilapäisesti tai pysyvästi
- tarvitsevat päivittäistä apua perustoiminnoissa.

Kotihoidon palveluseteliä ei voi käyttää tehostetun palveluasumisen tai palveluasumisen yksikössä. Ennen 2.3.2020 tehdyt sopimukset ovat kuitenkin voimassa.

1.1 Kotihoidon henkilöstö ja osaaminen

Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden 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, terveydenhuollon toimintayksikön on itse arvioitava em. seikat.

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

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä tulee olla ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Kotihoidon luonteeseen kuuluu, että asiakkaan palvelutarve vaihtelee jopa päivittäin. Henkilöstön tulee arvioida asiakkaan toimintakykyä jatkuvasti, joustaa päivittäisen palvelutarpeen mukaan ja reagoida pitkäaikaisiin muutoksiin. Lähtökohtana on, että asiakkaalla on omahoitaja, joka mahdollistaa jatkuvan työntekijä - asiakassuhteen.

- 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
- toiminnan tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisut 2013:11). Toiminnan tulee perustua aina voimassa oleviin laatusuosituksiin (päivitys 2019 vuoden lopussa)
- jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palveluiden vastuuhenkilöllä tulee olla Aluehallintoviraston hyväksymä koulutus ja kokemus
- toiminnalle on nimetty lähiesimies, joka ohjaa ja johtaa toimintaa yksiköstä käsin
- henkilökunnan osaaminen tuulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntarjoaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu
- palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heille on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus
- palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat ovat tarkkaan määritelty
- palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki)
- henkilöstöllä on riittävä, työn suorittamiseen vaadittava suomenkielentaito
- henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille suunnatuista palveluista ja etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa

- henkilöstöllä on käytössään kuntayhtymän sosiaali- ja terveystietojen sekä Kelan yhteystiedot ja mahdollisuus käyttää puhelinta ja työaikaansa asiakkaan avustamiseen palvelujen järjestämisessä
- palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

1.2 Kotihoidon sisällön vaatimukset

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin hyvinvointiyhtymän oma kotihoito tuottaa palvelun. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

Palveluntuottaja sopii uuden asiakkaan kanssa palvelun aloittamisesta. Mikäli palveluntuottaja ei pysty aloittamaan palvelua asiakkaan toiveen mukaisesti, voi asiakas valita toisen palveluntuottajan. Palveluntuottajan pystyttävä kotiuttamaan olemassa olevan asiakkaansa viimeistään 3 tunnin sisällä ilmoituksesta, 7 – 22 välisenä aikana.

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 lähipiiriin kanssa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan omaisten osallistumisesta hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Lisäksi:

- asiakkaan avainten hallinnasta sovitaan kirjallisessa sopimuksessa
- jos palveluun sisältyy asiakkaan raha-asioiden hoitoa, sovitaan menettelytavoista kirjallisesti
- kotihoidon 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, asunnon muutostöiden, kuljetuspalveluiden, lääkinnällisen kuntoutuksen, hoitotarvikkeiden, sosiaali- ja terveystietojen hakemisessa
- yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii
- henkilökunta huolehtii asiakkaan käytössä olevien turvajärjestelmien (turvapuhelin, turvaranneke, liesivahti, ovimatto jne.), apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistamisesta
- asuintilojen esteetön kulku ja turvallisuus tarkistetaan säännöllisesti ja ohjataan sekä neuvotaan turvallisuuden lisäämisessä
- 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

- palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteleitä käytetään vain kulloinkin voimassa olevaan kunnallisen kotihoidon palvelukuvauksen mukaisiin palveluihin.
- jos asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sovitaan kunnallisen kotihoidon ulkopuolisista palveluista, palveluntuottaja sitoutuu siihen, että ne laskutetaan kokonaisuudessaan asiakkaalta
- palveluntuottajan ja asiakkaan välillä on kirjallinen sopimus, joka sisältää palvelun irtisanomisajan.

1.3 Kotisairaanhoidon liittyvät vaatimukset

Kotisairaanhoidon toteuttavalla palveluntuottajalla on THL:n oppaan ”Turvallinen lääkehoito 2015” mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään ajanmukaiset kotisairaanhoidon hoitovälineet, kuten verenpainemittari, verensokerimittari, haavahoidon perusvälineet ja näytteiden otossa tarvittavat perusvälineet. Palveluntuottaja on lisäksi sopinut Päijät-Hämeen laboratorio liikelaitoksen tai muun laboratorion kanssa näytteidenottotarvikkeiden (kertakäyttöiset tarvikkeet, mm. Putket ja neulat) tilausmenettelystä, näytteiden analysoinnista ja sopinut miten asiakas saa jatkohoito-ohjeet tehtyjen tutkimusten perusteella. Sairaanhoidotyössä palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten käypä hoito suosituksia, sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia. Hoitotyön kirjaamisesta huolehditaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Kotisairaanhoidon käsittää myös rokotukset, joka edellyttää rokotuskoulutuksen ja -luvat saanutta henkilöä.

1.4 Kotihoidon palvelukuvaus

Kotihoidon palvelukuvaus on laadittu yhdessä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän oman kotihoidon tuotannon kanssa. Palvelukuvauksessa mainitut palvelut vastaavat Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän oman kotihoidon palvelutuotantoa sekä palveluseteli tuotantoa.

Hoivapalvelut:

Henkilökohtaisella hoivalla ja huolenpidolla autetaan asiakasta selviytymään tavanomaisista arkielämän toiminnoista ja tuetaan itsenäistä asumista. Asiakas tekee nämä toiminnot itse toimintakykynsä rajoissa. Mikäli asiakkaan palveluntarpeen arvioinnissa asiakkaalle on myönnetty kahden hoitajan työpanosta edellyttävä käynti, on palveluntuottajalla myös oikeus laskuttaa käynnit sen mukaisesti.

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:

- aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa
- asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä ja vastaanottamisessa, mikäli asiakas ei siihen itse kykene
- 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 omainen asuu samassa taloudessa asiakkaan kanssa, omainen huolehtii kodin siisteydestä – muuten siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vienti
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- astioidenpesu
- myös mikro puhdistetaan, kun sen pääasiallisena käyttäjänä on palveluntuottaja
- jääkaapin ja pakastimen 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
- 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

- jos asiakas asuu yksin, asunnon ylläpitosiivouksen suorittavat omaiset ja/tai yksityisesti ostettu palvelun tuottaja.

Turvallisuus ja esteettömyys:

- turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, etähoivalaitteiden, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti niiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä
- ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa
- esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi.

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:

- 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
- lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, jos se jatkohoidon kannalta on välttämätöntä eikä omais- tai vapaaehtoistyön vaihtoehtoja ole
- postien hakeminen postilaatikosta ja postin avaaminen asiakkaan pyynnöstä
- asuinolosuhteiden niin vaatiessa veden ja puiden kantaminen sekä asunnon lämmittäminen. Lumen luonti siltä osin kuin liikkumisen turvaaminen sitä edellyttää.

Sairaanhoidolliset 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, dreerien hoidot kuten pleuradreeni, letkuruokinta ja muut kotisairaanhoidon liittyvät ja soveltuvat hoitotoimet.

Seuranta:

- asiakkaan terveydentilan seurantaan liittyvät mittaukset kuten verensokerin ja verenpaineen mittaus
- 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 konsultoiminen ongelmatilanteissa
- yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa
- tarvittaessa lääkärin avustaminen kotikäynnillä
- 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

- kotona 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).

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 hyvinvointiyhtymä on päätöksellään 23.5.2017 § 178 päättänyt ottaa käyttöön kotihoidon palvelusetelin, joka on tarkoitettu perinteiseen kotona asumiseen.

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 2.3.2020.

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
- **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
- **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 kirjatuihin tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymien palvelusetelijärjestelmän 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/UCwhFeEgCBtBluQGYeFK1AEA>), jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOP:n käyttämistä. Hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla osoitteessa <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palveluseteli-ja-ostopalvelujarjestelma/> löytyvät palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi, 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 Katso-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 2kk vanhempia.

Vaaditut liitteet (oltava nimettynä alla olevan listauksen mukaisesti):

- ennakkoperintärekisteri
- kaupparekisteriote (kaikissa palveluissa)
- vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- työterveyshuolto
- vastuuvakuutustodistus
- veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- kopio Aluehallintoviraston hyväksymistä ilmoituksista (sosiaalihuolto ja terveydenhuolto)
- mahdollinen sopimus alihankinnoista
- henkilöstöluettelo olemassa olevasta henkilöstöstä ja henkilöstösuunnitelma toiminnan kasvun näkökulmasta (nimikkeet ja koulutustiedot)
- omavalvontasuunnitelma
- esite palvelutoiminnasta
- tietosuojaseloste
- selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta - tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelutuotannon tietoturvasuositus:
https://www.phhyky.fi/assets/files/2019/10/Palvelutuotannon_tietoturvasuositus_Hyky_01102019_Taytettava.pdf
- GDPR-liite liittyen tietoturvasuositukseen
https://www.phhyky.fi/assets/files/2019/10/GDPR_liitepaketti_011019.pdf

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti

Tilaajavastuu-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.

Kotihoidon palvelun tulee vastata julkisen sektorin kotihoitoa (vastaavasta palvelusta) kokonaisuudessaan, asiakkaan tarpeen mukaan, sekä myös iltaisin ja viikonloppuisin. Viikonloppuisin ja arkipyhinä tehdään vain välttämättömät perushoidolliset tehtävät. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kotihoidon sisältö on määritelty kotihoidon palvelukuvauksessa.

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 palvelusetelilaisissa säädetyt edellytykset ja yhtymän asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri 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 laatua 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 viivästyminen:

- palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovituissa paikassa sovittuun aikaan toistuvasti.

Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:

- virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä 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 tai viivästyksen 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 tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus:

- asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta
- asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio:

- asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen
- palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. 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 velvoitteet

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 palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista
- 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:

- kotihoitoa tulee tuottaa seitsemänä päivänä viikossa klo 6 – 22 välisenä aikana
- palveluntuottajalla on henkilöstö, joka täyttää lakisääteiset kotisairaanhoidon henkilöstöltä edellytetyt vaatimukset. Esimerkiksi kotisairaanhoidon kohdalla palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymiä alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista
- 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 käynnejä molempien vuorojen aikana). Kirjaamista varten asiakkaille myönnetään palveluaikaa 10 minuuttia/vrk. Kirjaamisen tulee tapahtua asiakkaan kotona käynnin aikana, mielellään asiakkaan kanssa yhdessä. Palveluntuottaja voi periä maksun hyvinvointiyhtymältä kirjaamisesta vain, jos se tapahtuu asiakkaan kotona
- 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 (1-2xv)
- palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamistaan avustuksista.

Kun asiakas valitsee itselleen palvelusetelituottajan, palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä 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 eriteltyä 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 molemmin 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 ratkaisuista ja toimenpiteistä.

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

- yhteystiedot
- tiedot henkilökunnan määrästä ja koulutustasosta
- tiedot koulutusvaatimusten täytymisestä
- 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.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). 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 sosiaaliamieheen 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 kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Asiakasohjaus Siiri on tehnyt palvelutarpeen selvityksen ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden aika sekä palvelun toteutukseen suunniteltu keskimääräinen aika.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kotihoidon myöntämisen perusteet. Asiakkaalle tulee selvittää tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569).

Asiakasohjaaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen hoitoon ja määrittelee, kuinka monelle tunnille kuukaudessa palveluseteli myönnetään sekä 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. Maksupäätöksen asiakaslaskutuksesta tekee hyvinvointiyhtymän asiakasmaksutiimi.

Palveluntuottajaportaali 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.

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.

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 fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottajan tehtävänä on pitää Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän asiakasohjaus ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista reaaliaikaisesti. Asiakkaan

palvelutarpeen pysyvästä tai yli 2 viikkoa kestävästä muutoksista pitää ilmoittaa asiakasohjaukseen reaaliaikaisesti kirjallisena. Uusi palvelutarpeen selvitys ja palvelusetelipäätös tehdään myös asiakkaan tai palveluntuottajan aloitteesta asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

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

8 LASKUTUS

8.1 Palvelusetelin arvo

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelin arvona käytetään €/tehty työtunti. Palvelun tuottaja ilmoittaa PSOP:ssa vain tuntihinnan, puolen tunnin arvo on suoraan puolet tuntihinnasta. Palvelusetelin perushinta kuntien keskusalueilla 44 euroa toteutuneelta tunnilta. Mikäli asiakas asuu yli 7 kilometrin päässä sääntökirjassa määritellyistä kuntapisteistä, perushinta on 49 euroa toteutuneelta tunnilta. Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntiaikojen mukaisesti.

Asiakkaiden valinnan vapauden säilyttämiseksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä määrittää palveluntuottajalle maksettavan palvelusetelin arvon sekä perii asiakkaalta palvelusta tuloperusteisen asiakasmaksun. Kotihoidon 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) jälkeenpäin. Asiakasmaksun suuruus määräytyy asiakaan tulojen mukaan.

Kuntapisteet:

- 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

Matkojen pituuden määrittely tapahtuu karttapalvelujen mukaisen, nopeamman reitin perusteella.

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

Palvelusetelin hinnan tarkistus on esitettävä kirjallisesti vähintään kuusi (6) kuukautta ennen sen ehdotettua voimaantulua. 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 kesäkuun loppuun mennessä (ensimmäinen 6/2020 mennessä). Hinnankorotus voi olla maksimissaan 2% ja tulee seteliin voimaan saman suuruisena kaikille palveluntuottajille aikaisintaan seuraavan vuoden alussa (ensimmäinen voimaan 2021).

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.

Palveluntuottajan tulee kirjata PSOP-järjestelmään jokainen palvelutapahtuma (käynti) erikseen reaaliajassa. Palvelutapahtumat on oltava kirjattuna viimeistään seuraavan kuukauden neljänteen päivään mennessä. Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntiaikojen mukaisesti.

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.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellystä tuntimäärästä voi tilapäisesti poiketa 10 %:lla asiakkaan tarpeen niin vaatiessa yhtäjaksoisesti enintään kahden viikon ajan. Palveluntarve voi poiketa tilapäisesti myös yli 10%. Ylityksiin johtavat useimmiten poikkeukset asiakkaan hoidon- tai palveluntarpeissa, kuten esimerkiksi akuutti yleistilan heikkeneminen, laboratorio kokeiden otto, näytteiden kuljetus, hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden nouto sekä etuuksista huolehtiminen.

Mikäli palveluntuottaja ylittää asiakkaalle myönnetyn saldon, nousevat saldon ylittävät tapahtumakirjaukset Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle manuaaliseen tarkatukseen. Palveluntuottajan on toimitettava asiakkaan palveluajan ylityksestä johtuvat selvityspyynnöt laskutuksen yhteydessä tai viimeistään kahden viikon sisällä pyydetystä selvityspyynnöstä, asiakasohjauksen tukipalvelukoordinaattoreille. Mikäli selvityspyynnöt ei toimiteta sovitusti, ylitykset hylätään, kunnes tiedot ovat toimitettu. Tarkastettavana olleiden tapahtumakirjausten maksaminen siirtyy myöhästyneiden kirjausten osalta kuukaudella eteenpäin.

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.

Palveluntuottaja on velvollinen kirjaamaan asiakkaalle tuotetun palvelun keskeytykset ja keskeytyksen perusteet (loma, sairaala, kuolema, muu syy) PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä.

Mikäli asiakas joutuu sairaalahoitoon, keskeyty kotihoitomaksu sairaalassa olon ajalta, jolloin maksuja ei voida veloittaa. Asiakkaan omien menojen (loma tms.) vuoksi tehtävistä peruutuksista asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle edellisenä päivänä klo 12 mennessä. Mikäli ilmoitus tapahtuu tämän jälkeen, on palveluntuottajalla oikeus veloittaa palveluista seuraavan vuorokauden osalta, hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Myönnettyä palveluseteliä ei voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluiden hankintaan.

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

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

Kotihoidon palveluseteliä ei hyväksytä tehostetun palveluasumisen tai palveluasumisen yksikköön muuttavan asiakkaan hoivan maksuksi.

8.3 Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja asiakkaan säännöllisen kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelta (esimerkiksi virkistystoiminta, kodin siivous, pihatyöt). 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.

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 valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

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 kotihoidon palvelut. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on ollut käytössään 1.12.2018 lähtien kotihoidossa RAI-HC arviointijärjestelmä. 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-arviointeja, tulee käydä THL:n verkkokoulutus ja lisäksi edellytetään myös Raissoftin pitämää koulutusta ainakin osalle henkilöstöstä eli ainakin ne, jotka olisivat kyseisen yksikön RAI-avainosaajia (vähintään kolme (3) 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-arviointeja, 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.

Laskutus:

RAI-arviointien tekemisestä voi laskuttaa PSOP-ohjelmassa seuraavasti:

- ensimmäinen arviointi 2 tuntia
- säännöllinen seuranta-arviointi 1 tuntia.

Laskituksen edellytyksenä on se, että RAI-arvioinnit on tehty yhtymän RAI-ohjelmistoon. Itse maksavien asiakkaiden RAI:hin käytettyä aikaa ei voi laskuttaa kuntayhtymältä.

11 LÄÄKÄRIPALVELUT

Kotihoidon palvelusetelituottajilla on käytössään Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän järjestämä lääkäripalvelu, jonka tuottaa ostopalvelu tai Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän oma tuotanto. Lääkäripalvelu on tarkoitettu palveluntuottajan säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaille. Lääkäripalvelun käyttö edellyttää, että yrityksessä on käytössä sairaanhoitajaresurssi lääkärin yhteyshenkilönä ja työparina (myös alihankinta käy).

Lääkärin tehtäviin kuuluvat seuraavat asiat:

- asiakkaiden (potilaiden) alkutilanteen kartoitus
- osallistuu kotihoitoyrityksen sairaanhoitajan esittämien asiakkaiden (potilaiden) osalta puhelinkierto kerran viikossa juoksevien asioiden hoitamiseksi ja jokaisen asiakkaan (potilaan) kohdalla kotikäynti 1-2 kertaa vuodessa alkukartoituksen lisäksi. Lääkäripalvelun tuottaja vastaa puhelinkierron edellyttämistä lääkärin laitteista (puhelin, tietokone)
- osallistuu konsultaatioperiaatteella asiakkaiden (potilaiden) alkutilanteen kartoitukseen ja (ennakoivan) hoitosuunnitelman laatimiseen
- arkisin virka-aikana klo 8-16 välillä kotihoidon henkilöstö ottaa päivystyksellisissä asioissa (akuuttikonsultaatiot) ensisijaisesti yhteys kotihoidon vastuulääkäriin.
Muina aikoina, (viikonloppuisin, juhlapyhinä ja virka-ajan ulkopuolella) kotihoidon asiakkaiden (potilaiden) päivystyksellistä asioista vastaa Päijät-Hämeen keskussairaalan Ensihoito- ja päivystyskeskus
- lääkäripalvelun tuottajalla on oma potilastietojärjestelmä. Lääkäripalvelun tuottaja siirtää omasta potilastietojärjestelmästä vastuulääkärin kirjaamat kaikki potilastiedot tilaajan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän potilastietojärjestelmään (LifeCare)
- edellä mainitun tuottajan potilastietojärjestelmän lisäksi palveluseteliasiakkaiden lääkäri kirjaa laboratorio- ja röntgenlähetteet sekä lähetteet erikoissairaanhoidon Päijät-Hämeen keskussairaalaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän potilastietojärjestelmään
- palvelusetelituottajien vastuulla on perehdyttää hoitohenkilökunta vastuulääkärin toimintamalliin ja lääkäripalvelun tuottajan potilaskertomuksen käyttöön sekä hoitohenkilöstön rooliin kyseessä olevassa tehtävässä.

Alkukartoituskäynti sisältää:

- ennalta sairauskertomuksiin ja hoitajien tekemään seurantaan, mittareihin ja / tai RAI:hin perehtyminen
- anamneesin täydennys asiakkaalta
- asiakkaan kliininen tutkiminen (myös näkö, kuulo ja suun terveys)
- lääkityksen kokonaisarvio
- asiakkaan ja tämän nimeämän läheisen sekä hoitajan läsnä ollessa keskustellaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmasta. Suosituksena on lisäksi käydä läpi hoitajan ennalta kartoittama / kirjaama asiakkaan vapaaehtoinen hoitotahto
- (ennakoivan) hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinta sekä mahdolliset hoidon

rajaukset yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa

- lääkäri kirjoittaa lääkemääräykset vuodeksi. Poikkeuksena tästä on PKV-lääkkeet, joiden suhteen tehdään annos- ja tarvearvio vähintään kolmen kuukauden välein. Osa kotihoidon palveluseteliasiakkaista on annosjakelun (ANJA) piirissä, joten asiakkaalla tulee olla ajantasaiset ANJA-reseptit
- lääkäri laatii tarvittavat lääkärinlausunnot (esimerkiksi edunvalvonta, C- ja B-lausunto).

Uutta alkukartoitusta ei tarvitse tehdä lääkärin vaihtuessa.

Kotikäynnit

Kotikäynnit ovat pääsääntöisesti kiireettömänä toteutettavia hoitosuunnitelmakäyntejä. Kotikäyntiä edeltävästi lääkäri tarkistaa tarpeelliset tutkimukset, mittaukset ja mittarit oman arvion mukaan. Vain poikkeuksellisesti tehdään lyhempiä ja suppeampia käyntejä (esimerkiksi pistossarjat, aiemmin arvioidun potilaan äkillinen voinnin muutos) tai kiireellisiä käyntejä. Uudet kotihoidon asiakkaat tavataan 1-3 kuukauden sisällä kotihoidon aloituksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimista varten. Omaisen tai muutoin asiakkaan hoitoon osallistuvan läheisen läsnäolo kotikäynnillä on tärkeää. Kotihoidon sairaanhoitajalla on merkittävä rooli asiakkaan hoidon koordinaattorina ja tämän vuoksi kotikäyntiajankohta sovitetaan kaikille toimijoille mahdollisimman sopivaksi.

Puhelinkierrot

Puhelinkierrolla tarkoitetaan kotihoidon potilaiden 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 lääkemuuotosten 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 puhelimeen (esimerkiksi kotikäynti), lääkärin vastuulla on soittaa takaisin viivytyksettä.

Tarvittaessa lääkäri vastaa yksikön lääkehoidosta:

- lääkäri perehtyy yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, hyväksyy ja allekirjoittaa sen
- lääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa palveluntuottajan sopimuksen mukaiset henkilöstön lääkehoidon luvat.

Kotihoidon palveluseteliasiakkaiden sairaanhoidollisten tehtävien (laboratoriokokeet, lääkärin puhelinkierro ja sen sisältämät paperityöt) suorittamista varten asiakkaille myönnetään 1h/kk palveluaikaa. Lääkärin suorittamat kotikäynnit palveluntuottajan sairaanhoitajan kanssa laskutetaan tästä erillisenä.

12 HYVINVOINTITEKNOLOGIAN JA ETÄHOIVAN KÄYTTÖ

Kotihoidon palvelusetelituottajilta edellytetään hyvää yhteistyötä ja kehittämistä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyvinvointiteknologisten ratkaisujen käytössä. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on jo pitkään ollut käytössään asiakkaiden arjen tukemisessa lääkeautomaatteja sekä kuvapuhelimia (etähoiva), korvaamaan turvallisesti tiettyjä palvelusuunnitelman mukaisia käyntejä. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän asiakkaalle myöntämät laitteet ovat palveluntuottajille maksuttomat.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus erillisen neuvottelun ja sopimuksen mukaan ottaa käyttöönsä etähoivateknologiaa korvaamaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisia käyntejä. Sopiminen palvelunkäyttöön otosta tapahtuu aina kotiin vietävistä palveluista vastaavan palvelupäällikön kanssa. Etähoivakäynneillä ei kuitenkaan missään tapauksissa voida korvata puuttuvaa henkilöstöresurssia.

Palveluntuottajilla on aina mahdollisuus tarjota asiakkaalle omakustanteisesti hyvinvointiteknologisia palveluja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelta.

13 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 kotihoidon 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 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.

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.