

**PIELAVEDEN KUNNAN
KOTIHOIDON PALVELUSETELI
SÄÄNTÖKIRJA**

SISÄLLYSLUETTELO

Soveltamisala	1
1. Määritelmät	1
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	2
3.1. Asiakkaan asema	2
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot	2
4. Palvelun tuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	3
5. Kunnan velvoitteet ja oikeudet	4
6. Palvelun laatuvaatimukset	4
6.1. Palvelun yleiset vaatimukset.....	4
6.2. Henkilöstö	5
7. Palvelun tavoite ja sisältö	6
8. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	7
9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	8
10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	8
11. Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	8
11.1. Palvelukerran peruutus	9
11.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	9
11.3. Palvelun virhe ja viivästyminen.....	9
11.4. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	10
11.4.1. Oikaisu ja hyvitys	10
11.4.2. Sopimuksen purku	10
11.4.3. Vahingonkorvaus.....	10
11.5. Reklamaatio ja palaute	10
12. Palveluiden laskutus	11
12.1. Kunta.....	11
12.2. Asiakas	11
13. Laadun hallinta ja valvonta	12
14. Rekisterinpito ja salassapito	13
14.1. Rekisterinpito	13
14.2. Salassapito	13
15. Muut erityiset määräykset	14
15.1. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt	14
15.2. Hintojen muutos.....	14
16. Verotus	14
16.1. Tuloverotus	14
16.2. Arvonlisäverotus	14
17. Sääntökirjan muuttaminen	14
18. Hyväksymisen peruutus	15
19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	15
20. Sitoumuksen voimassaoloaika	15
21. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö	15
LIITTEET:	15
Liite 1. Hakemus kotihoidon palvelusetelituottajaksi (sis. liitteet: henkilöstölomake ja hintalomake)	
Liite 2. Kotihoidon palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti	
Liite 3. Palveluseteliasiakkaaksi tuloprosessi	
Liite 4. Kotihoidon kriteerit	

Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa, että palvelun tuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

1. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta, jonka mukaan se korvaa palvelun tuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
2. **Kotihoidolla** tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki 20 § ja 21 § ja asetus 9 §:n 1 kohta ja terveydenhuoltolaki 25 §).
3. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
4. **Tulosidonnaisella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa säädetyllä tavalla.
5. **Kiinteähintaisella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määriteltä hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
6. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
7. **Palvelun tuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palvelun tuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan säännöllisen ja/tai tilapäisen kotihoidon palvelun tuottajaksi.
8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
9. **Palvelusetelijärjestelmässä** kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovietaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1. Asiakkaan asema

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon pääsyn kriteerit.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palvelun tuottajaan. Asiakas tekee palvelun tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kulluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas antaa palvelun tuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen sekä sen liitteenä olevan palvelu- ja hoitosuunnitelman.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palvelun tuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palvelun tuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus kotihoitoon säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kunnan muihin palveluihin.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen luovutusvelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta kotihoidon esimieheen. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palvelun tuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kulluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

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

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

4. Palvelun tuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palvelun tuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palvelun tuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen toimilupa kyseisessä kunnassa.

Palvelun tuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palvelun tuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Palvelun tuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lisäksi sen henkilöstöllä tulee olla tarvittavat valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Palvelun tuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja omavastuuosuuden.

Palvelun tuottajalla tulee olla valmius verkkolaskutukseen. Ellei toisin ole etukäteen kirjallisesti sovittu, laskutus tapahtuu verkkolaskutuksella.

Palvelun tuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palvelun tuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palvelun tuottajaa.

Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella.

Palvelun tuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon palvelun tuottajaksi.

Palvelun tuottajan on noudatettava palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

5. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

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

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

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

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

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

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

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

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

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palvelun tuottajalle.

6. Palvelun laatuvaatimukset

6.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palvelun tuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelun tuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palvelun tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palvelun tuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia ja lakeja.

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

Palvelun tuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palvelun tuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palvelun tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden, sisältäen myös HILMO-kirjaukset (sähköinen ohjelma, saa ilmaiseksi THL:ltä), kirjaaminen.

6.2. Henkilöstö

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

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

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

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

Palvelun tuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti.

Palvelun tuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

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

Henkilökunnalla tulee olla riittävä suomen kielen taito.

7. Palvelun tavoite ja sisältö

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

Palveluun sisältyy henkilökohtainen hoiva ja hygienia; hygieniaan liittyvät tehtävät; ravitsemuksesta huolehtiminen; kodinhoidolliset tehtävät; asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat; henkisen ja fyysisen vireyden ylläpito ja huolehtiminen; lääkehoidon toteutus ja seuranta lääkärin määräysten mukaisesti; terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta; pyykkihuoltoon liittyviä tehtäviä, kodin perussiisteyden ylläpitoon liittyvät tehtävät; yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa sekä mahdollisesti yöhoito.

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Palvelun tuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu ja vähintään puolen vuoden välein. Arviointi tehdään yhdessä kunnan kotihoidon henkilöstön kanssa. Yhteisellä arviokäynnillä tehdään tarpeen mukaan myös Rava-arviointi ja muut tarvittavat arvioinnit (esim. MMSE, muistitesti).

Palvelun tuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Kotihoidossa asiakkaan sairaanhoidollisesta toteuttamisesta vastaa kotihoidon lääkäri, terveyskeskuksen lääkäri tai muu lääkäri. Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotetusta sairaanhoidosta on aina palvelun tuottajan sairaanhoitajalla tai terveydenhoitajalla, joka toimii lääkäriltä saatujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

Palvelun tuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu siten, että kun asiakas tarvitsee sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua, asiakas saa molemmat palvelut samalla käynnillä.

Asiakkaalle tulee nimetä vastuuhoidtaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen, ja asiakas sekä tämän omainen tai läheinen ovat tietoisia, kuka vastuuhoidtaja on. Vastuuhoidtaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta.

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

Kunta järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen perusteella todetun yksilöllisen tarpeen perusteella.

Asiakas saa kotikunnan hoitotarvejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita kunnan käytännön mukaisesti.

Palvelun tuottaja huolehtii siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuen ja asumistuen). Asiakasta tulee tarvittaessa avustaa raha-asioiden hoidossa. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

Palvelun tuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta.

8. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa ja hoidossa.

Kohderyhmänä ovat kotihoidon asiakkaat, sekä sairaalasta kotiutuvat asiakkaat, joiden kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa tai tekemällä palvelutarpeenarvointi asiakkaan kotona.

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää kunnan kotihoitoon pääsyn kriteerit. Kunnan työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä.

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää kunnan kotihoitoon pääsyn kriteerit. Kunnan työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin käyttäen Rava - toimintakyvyn arviointimittaria, sekä laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä.

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

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää sairaalasta, poliklinikalta tai lääkärin vastaanotolta kotiutuvalla asiakkaalla, kun kyseessä on kertaluontoinen, pääsääntöisesti sairaanhoidollinen toimenpide, esimerkiksi avustaminen leikkauksen jälkeisessä perushoidossa ja pienet hoitotoimenpiteet, tai johonkin toimenpiteeseen liittyvä tapahtumasarja, esimerkiksi silmätippojen laitto ennen kaihileikkausta. Asiakas voi saada tilapäisen kotihoidon palvelusetelin niissä tapauksissa, kun hän ei kuntoisuutensa vuoksi pysty käyttämään terveyskeskuksen palveluja.

Tilapäinen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää kotihoidon asiakkaille hoitoon ja huolenpitoon kunnan kotihoidon kriteerien mukaisesti.

9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää enintään vuodeksi kerrallaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelman puolivuositarkistuksen yhteydessä arvioidaan palvelusetelien tarve. Arviointi tehdään yhteistyössä kunnan työntekijän kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palveluseteli päätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Palvelusetelin arvosta ja arvon korottamisesta annetaan päätös asiakkaalle.

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on kiinteähintainen, joten sen arvo on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

Tilapäinen palveluseteli myönnetään pääsääntöisesti noin kuukaudeksi.

Tilapäinen palveluseteli voidaan myöntää myös kotihoidon asiakkaille, joiden luona käydään säännöllisesti (esimerkiksi kaksi kertaa kuukaudessa). Asiakas ei vielä tarvitse viikoittaista apua, vaan selviää kotona esimerkiksi kontrollikäyntien turvin.

Asiakasmaksulainsäädännössä osa palveluista, kuten vaikeavammaisten asumispalvelut, on säädetty asiakkaalle maksuttomiksi. Näissä palveluissa palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että omavastuuosuus ei jää asiakkaan maksettavaksi.

10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palvelun tuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua tai ruuan valmistusta.

11. Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelun tuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelun tuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa raha-asioiden hoidosta sekä asiakkaan avainten hallinnasta.

11.1. Palvelukerran peruutus

Palvelun tuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palvelun tuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palvelun tuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palvelun tuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

11.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

11.3. Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palvelun tuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palvelun tuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta 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. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palvelun tuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

11.4. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

11.4.1. Oikaisu ja hyvitys

Palvelun tuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palvelun tuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palvelun tuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelun tuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelun tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelun tuottajan kustannuksella.

11.4.2. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palvelun tuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palvelun tuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

11.4.3. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelun tuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelun tuottaja 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 eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palvelun tuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

11.5. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tai hänen edustajansa pitää ilmoittaa palvelun tuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palvelun tuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palvelun tuottajalle seitsemän (7) vuorokauden kuluessa. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palvelun tuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palvelun tuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palvelun tuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muita palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palvelun tuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palvelun tuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin.

12. Palveluiden laskutus

12.1. Kunta

Kunta maksaa palvelun tuottajalle palvelusetelien arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus, jonka liitteenä on asiakkaan kuittauksella varustettu palveluraportti (palvelupäivä, kelloajat ja toimenpiteet), joka toimitetaan kunnalle kuukauden 1. päivään mennessä.

Palveluraporttiin tulee olla merkitty myös asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten.

Maksuajat:

Maksuaika on 14 vrk laskun saapumisesta lukien.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Laskuna käytetään verkkolaskua, ellei muuta ole kirjallisesti sovittu.

Kunta maksaa 30 prosenttia palvelusetelin arvosta yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta yhden avustuskerran peruuntumisesta. Kyseessä tulee olla avustuskerta, jonka peruutusta asiakas ei ole pystynyt kohtuudella suorittamaan viimeistään 3 tuntia ennen suunnitellun avustuskerran alkua. Palvelun tuottaja ei voi laskuttaa asiakkaalta kyseisen avustuskerran omavastuuosuutta.

Kunta ei maksa muista peruuntuneista käynneistä.

Palvelun tuottajan tulee toimittaa kunnalle asiakkaan hoitopalaute kertaluontoisista tai määrätyn ajan kestävästä hoitopalveluista kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä, ennen kuin lasku maksetaan.

Jos asiakkaan ja palvelun tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palvelun tuottajan sopiman hinnan palvelun tuottajalle.

12.2. Asiakas

Palvelun tuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta (omavastuuosuus) sekä asiakkaan ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palvelun tuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palvelun tuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Toisin sanoen asiakkaan ei tule allekirjoituksellaan hyväksyä palveluraporttia tältä osin. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, kyseiseen avustuskertaan (avustuskertoihin) liittyvä palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin.

Laskutus tapahtuu 10 minuutin tarkkuudella.

Palvelun tuottaja voi laskuttaa asiakasta joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti. Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

13. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

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

Palvelun tuottaja tekee asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palvelun tuottaja toimittaa kunnalle henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, tehtäväkuvineen sekä koulutustietoineen.

Palvelun tuottaja kerää asiakaspalautetta, ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle neljännesvuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palvelun tuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteistietojen ja palveluhinnaston muutos.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palvelun tuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palvelun tuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Lisäksi palvelun tuottajan tulee vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä toimittaa seuraavat asiakirjat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain mukaisen tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta

- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

14. Rekisterinpito ja salassapito

14.1. Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palvelun tuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palvelun tuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palvelun tuottajan kunnan lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)). Jos palvelun tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenveto) on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy.

Palvelun tuottajan ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palvelun tuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy.

Palvelun tuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

14.2. Salassapito

Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palvelun tuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palvelun tuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

15. Muut erityiset määräykset

15.1. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palvelun tuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Kunta ja palvelun tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle tai palvelun tuottajalle.

15.2. Hintojen muutos

Palvelun tuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa 31.12. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle lokakuun loppuun mennessä. Hintojen tarkastamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos.

16. Verotus

16.1. Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle. Palveluseteli ei voi myöskään olla asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittäisi.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

16.2. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapah-
tuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

17. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palvelun tuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

18. Hyväksymisen peruutus

Kunnan tulee peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palvelun tuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeino-toimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan tulee peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen, jos palvelun tuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

Kunta voi perua palvelun tuottajan hyväksymisen, jos palvelun tuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

20. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

21. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

LIITTEET:

- Liite 1. Hakemus kotihoidon palvelusetelituottajaksi (sis. liitteet: henkilöstölomake ja hintalomake)
- Liite 2. Kotihoidon palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan tällä hakulomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki sääntökirjan edellytyksiin sitoutuneet sekä pyydetyt, asianmukaiset ja kriteerit täyttävät liitteet toimittaneet palvelun tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi. Palvelun tuottajalle lähetetään päätös hyväksytyksi tulemisesta. Hyväksytyt palvelun tuottajat merkitään palvelusetelituottajalistalle, jonka asiakas saa internetistä ja/tai kunnan työntekijältä.

HAKEMUS KOTIHOIDON PALVELUSETELITUOTTAJAKSI

Yrityksemme hakee kotihoidon palvelusetelituottajaksi.

Vakuutamme, että antamamme tiedot ovat oikeita ja asianmukaisia. Olemme lukeneet kotihoidon palvelusetelin sääntökirjan sekä sen liitteet ja sitoudumme noudattamaan niiden sisältöä.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys
(Henkilö, jolla on yrityksen allekirjoitusoikeus)

HAKEMUKSEN PALAUTUSOSOITE

Pielaveden kunta
Perusturvajohtaja
Pirjo Nikkinen
Puustellintie 18
72400 Pielavesi
puh: 0400152231
pirjo.nikkinen@pielavesi.fi

Palvelun tuottajaa koskevat tiedot (Täyttäkää huolella kaikki tämän sivun tiedot!):

Palvelun tuottaja
Y-tunnus
Osoite
Palvelusta vastaava johtaja
Puhelinnumero
Yhteyshenkilö (nimi, joka laitetaan hyväksytyjen palvelun tuottajien listaan)
Puhelinnumero
Sähköpostiosoite
www-osoite

Yrityksemme tarjoaa:

Säännöllistä kotihoitoa

 Kyllä Ei

Tilapäistä kotihoitoa

 Kyllä Ei

Voiko yrityksenne antaa palvelua myös yöaikaan

 Kyllä Ei**Henkilökunnan kielitaito** suomi ruotsi muu, mikä _____

Palvelun tuottajan on toimitettava kunnalle seuraavat liitteet:

Aluehallintoviraston todistukset (kopiot) kuulumisesta
sekä terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin
että sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin

Ennakkoperintärekisteriote

Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty

Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista;
potilasvahinkolain mukainen tai muu riittävä vastuuvakuutus

Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty

YEL-vakuutustodistus (vuosittain toimitettava)

Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen, liite

Omavalvontasuunnitelma

Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma

Palvelusetelilyrittäjän toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma

Palvelun hinta, liite

Liite 1.1

Henkilöstölomake

Liite 1.2

Hintalomake

Liite 1.2

Palvelun tuottajan nimi _____

HINTATIEDOT

		Säännöllinen koti- hoito €/tunti	Tilapäinen kotihoito €/tunti	Tilapäinen kotisai- raanhoito €/tunti
Arkisin	7.00 – 18.00			
Arkisin	18.00 – 22.00			
Arkisin	22.00 – 7.00			
Lauantaisin	7.00 – 18.00			
Lauantaisin	18.00 – 22.00			
Lauantaisin	22.00 – 7.00			
Sunnuntaisin, pyhinä ja aattoina	7.00 – 18.00			
Sunnuntaisin, pyhinä ja aattoina	18.00 – 22.00			
Sunnuntaisin, pyhinä ja aattoina	22.00 – 7.00			

Tilapäinen kotihoidon käyntihinta _____ €

Mahdolliset matkakulut

KOTIHOIDON PALVELUSETELIN TOIMINTAPERIAATE LYHYESTI

Palvelusetelin myöntäminen

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon kriteerit. Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunta järjestää hänelle palvelun muulla tavoin. Jos asiakas ottaa palvelusetelin käyttöönsä, hän (tai hänen edustajansa) ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palvelusetelituottajaan.

Asiakas ja palvelun tuottaja tekevät palvelusopimuksen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista. Sopimukseen voidaan merkitä myös asiakkaan haluamat lisäpalvelut.

Asiakkaan saama palveluseteli (päätos tms.) kattaa palvelusetelin arvolla palvelun tuottajan hinnan joko osittain tai kokonaan.

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa päätöksen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman palvelun tuottajalle. Palvelun tuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin perusteella setelin arvoon asti. Palvelun tuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Laskutus

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen palveluun. Palvelusetelillä ei siis voi maksaa muita palvelun tuottajan tarjoamia palveluita.

Palvelun tuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin perusteella setelin arvoon asti asiakkaan hoitopäiviltä. Palvelun tuottajan tulee lähettää lasku ja palveluraportti asiakkaan poissaolotietoineen kunnalle seuraavasti:

Kunta	Pvm	Lasku: Verkkolaskutusosoite	Palveluraportin lähetysoite	Yhteyshenkilö

Laskutusosoite:

Pielaveden kunta
Puustellintie 18
72400 Pielavesi

Yhteyshenkilö laskutusasioissa
Anne Kauhanen
p: 040-4894055
anne.kauhanen@pielavesi.fi

Palveluseteliasiakkaaksi tuloprosessi

1. Ilmoitus kotihoidon tarpeesta



2. Asiakkaan avun tarpeen kartoitus



3. Asian esittely kotihoidonesimiehelle



4. Hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen



5. Päätös palvelusetelin myöntämisestä



Tilapäinen kotihoito



Säännöllinen kotihoito

6. Palveluseteliasiakkaan avuntarpeen arviointi säännöllisesti

1. Ilmoitus kotihoidon tarpeesta

Ilmoituksen kotihoitoon asiakkaan avun tarpeesta voi tehdä asiakas itse, omainen, naapuri, ystävä, sairaala, lääkäri, kotiutushoitaja, sosiaalitoimi, edunvalvoja tai muu vastaava taho.

Ilmoitus tehdään puhelimitse tai käymällä kotihoidon toimistolla.

Ilmoituksen vastaanottaa kotihoidon esimies, sosiaali- ja palveluohjaaja, kotisairaanhoidaja tai kotihoidon työntekijä.

2. Asiakkaan avuntarpeen kartoitus

Kotihoidon esimies, sosiaali- ja palveluohjaaja tai kotisairaanhoidaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai omaiseen puhelimitse ja sopii kotikäyntiajan. Mikäli ilmoitus tulee osastolta, käy kotihoidon esimies, sosiaali- ja palveluohjaaja tai kotisairaanhoidaja tapaamassa asiakasta osastolla. Tarpeen mukaan järjestetään osastolla hoitoneuvottelu palvelutarpeen kartoittamista varten. Kiireellisissä tapauksissa sovitaan alustavasti kotikäyntien määrä, ajankohta ja tarvittava avun anto. Alustava hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään viimeistään 7 vuorokauden kuluessa yhteydenotosta.

3. Asian esittely kotihoidonesimiehelle

Sosiaali- ja palveluohjaaja tai kotisairaanhoidaja kertoo kotihoidonesimiehelle asiakkaan tilanteen ja palveluntarpeen. Alustavasti keskustellaan hoito- ja palvelutarpeesta, palveluntuottajasta ja siitä järjestetäänkö palvelu kunnan kotihoidon vai yksityisen palveluntuottajan avulla.

4. Hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen

Asiakkaalle tehdään yksikölinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka kirjataan Pegasokseen. Lisäksi asiakkaalle lasketaan toimintakyvyn arvioimisessa RAVA-indeksi. Tarvittaessa tehdään muistitesti (MMSE), ravitsemustilan kysely (MNA) ja masennusseula (GDS-15). Omainen tai asiakkaan edunvalvoja on usein paikalla hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä.

Asiakkaalle kerrotaan kotihoidon tilapäisen ja säännöllisen hoidon sekä tukipalveluiden sisällöstä ja asiakasmaksuperusteista. Asiakkaalle kerrotaan myös mahdollisuudesta valita palveluseteli, jos hän täyttää kotihoidon kriteerit. Sosiaali- ja palveluohjaaja tai kotisairaanhoidaja tekee aika-arvion yksityisen palveluntuottajan antaman avun määrästä. Tämä kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan Pegasokseen, josta päätöksen tekee kotihoidonesimies. Päätös toimitetaan asiakkaalle tai hänen edunvalvojalleen. Palveluntuottaja saa tiedon asiakkaalta, omaiselta tai hänen edunvalvojaltaan, päätöksen mukaisesti.

5. Päätös palvelusetelin myöntämisestä

Palveluseteli voidaan myöntää määrärahojen puitteissa säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon järjestämiseksi. Palveluseteli on aina määräaikainen ja perustuu palvelutarpeen arviointiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään annettavat palvelut sekä tuntimäärät palvelualueittain.

Palveluseteliä voidaan käyttää vaihtoehtona kunnan itse tuottamalle kotihoidolle ja asiakkaan tulee antaa suostumuksensa palvelusetelin vastaanottamiseen.

Kunnalla on informointivelvoite suhteessa asiakkaaseen. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajat, tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Asiakas tai hänen edustajansa selvittävät

itsenäisesti sopivan palveluntuottajan, tarvittaessa valinnassa avustaa sosiaali- ja palveluohjaaja tai kotisairaanhoidaja.

Annettavien palveluiden tulee olla verrattavissa kunnan kotihoidon antamiin palveluihin. Palvelujen järjestäminen perustuu sosiaalihuollossa hallintopäätökseen ja terveydenhuollossa hoitopäätökseen.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kunnan on ohjattava asiakas muilla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin.

Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palvelua järjestettäväksi palvelusetelillä. Palvelusetelin käytön myöntää kotihoidon esimies.

Kotihoidonesimies postittaa päätöksen palvelusetelistä asiakkaalle. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan palvelusetelin osuuden suoraan kunnalta.

6. Palveluseteliasiakkaan avuntarpeen arviointi säännöllisesti

Palveluseteli myönnetään määrärahan puitteissa enintään kalenterivuodeksi kerrallaan. Useimmiten palveluseteliasiakkaan arviointi tapahtuu 3-6 kuukauden välein, riippuen miten pitkäksi aikaa seteli on myönnetty. Sosiaali- ja palveluohjaaja tai kotisairaanhoidaja tekee arvioinnin palvelujen tarpeellisuudesta ja tiedottaa asiasta kotihoidonesimiestä.

KOTIHOIDON KRITEERIT

VISIO

Kuntalaisilla on mahdollisuus saada monimuotoisia ja joustavia kotihoidon palveluja kunnan tuottamana tai palvelusetelillä.

Palvelut järjestetään ja tuotetaan ammattitaitoisella ja riittävällä henkilöstöllä. Eri-ikäisten asiakkaiden hoidon, hoivan ja tuen tarpeisiin vastataan yhteistyössä omaisten, läheisten ja eri toimijoiden kanssa.

Yhteisellä osaamisella edistetään asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia ja ennaltaehkäistään sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia.

TOIMINTA-AJATUS JA TAVOITTEET

Pielaveden kunta tuottaa tai järjestää joustavasti, laadukkaasti ja tehokkaasti asiakkaiden olosuhteiden mukaisesti heidän tarvitsemansa sosiaali- ja terveyspalvelut. Kotihoidon perustehdävänä on tarjota hoitoa, hoivaa ja apua itsenäiseen selviytymiseen kotona. Kotihoidon palvelut ja tukipalvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaiden mielipidettä ja toiveita kuullen. Kaikessa kotihoidon työssä tuetaan asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta sekä noudatetaan toimintakykyä ylläpitävää ja kuntouttavaa toimintatapaa.

Ikäänntyneiden mahdollisuuksia asua itsenäisesti kotona edistetään kotihoidon, kotihoidon tukipalvelujen, omaishoidon, perhehoidon ja lyhytaikaishoidon yhteistyönä. Ensisijaisena periaatteena on, että vanhukset, pitkäaikaissairaat ja vammaiset voivat asua kotona niin pitkään kuin se heidän fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakykynsä puolesta on mahdollista.

ARVOT

Kotihoidon kaikessa toiminnassa näkyvät Pielaveden kotihoitoon laaditut arvot:

Luottamuksellisuus ja rehellisyys

Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys

Kuntouttava työ ja ammatillisuus

Asiakkaan, omaisen, työtoverin ja yhteistyökumppanin kunnioitus ja arvostus

Yhteistyö ja vuorovaikutuksellisuus

Luottamuksellisuuteen ja rehellisyyteen kuuluu, että asiakas voi luottaa saavansa hyvää palvelua ja hänen turvallisuudestaan huolehditaan.

Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys tarkoittavat asiakkaiden kohtaamista tarpeiden mukaisesti yhdenvertaisena niin, että he tulevat kuulluksi ja voivat vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Erityistä huomiota ja panostusta vaatii heikossa sosiaalisessa ja terveydellisessä asemassa olevien väestöryhmien tasa-arvoisen vanhuuden turvaaminen.

Kuntouttava työote ja ammatillisuus sekä yhteistyö ja vuorovaikutuksellisuus ovat kotihoidon työn perusta ja tarkoittavat asiakkaan voimavarojen huomioimista hänen hoidossaan.

Asiakkaan kunnioittaminen ja arvostaminen merkitsee asiakkaan itsemääräämisoikeuden sekä henkilökohtaisen vakaumuksen ja kulttuurisen erilaisuuden huomioimista.

KOTIHOIDON LAATU, VAIKUTTAVUUS JA ARVIOINTI

Kotihoidossa ja tukipalveluissa hyvä laatu tarkoittaa, että asiakasta kohdellaan ystävällisesti ja kunnioittavasti. Palveluja annetaan asianmukaisesti sovitussa ajassa. Säännöllisten palvelujen piirissä olevan asiakkaan palvelut perustuvat yhdessä hänen kanssaan tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakasta koskevat asiakirjat kirjoitetaan ymmärrettävällä, selkeällä ja asiakasta kunnioittavalla kielellä.

Palveluiden järjestämistä kunnassa ohjaavat lait ja valtakunnalliset laatusuosituksot. Kotihoidon vaikuttavuutta arvioidaan asiakastasolla sekä tekemällä palvelujen kokonaisarviointia. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota siihen, millaisiin tuloksiin asiakkaan tuen, hoivan ja hoidon sovituisissa tavoitteissa on päästy.

Palvelujen arvioinnin ja kehittämisen tukena käytetään laatusuosituksia sekä vertailu- ja tutkimustietoa. Palvelujen kokonaisuutta arvioidaan joka toinen vuosi tehtävillä asiakaskyselyillä. Annettua palautetta hyödynnetään kehittämistyössä.

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan iäkkään henkilön arjesta suoriutumisen kattavaa, moniammatillista ja monipuolista arviointia palvelujen ja tukien saamiseksi.

Tuen ja palveluiden tarpeen arviointi tehdään silloin kun iäkäs henkilö ei selviä arjestaan ilman toisen ihmisen apua tai tällainen tilanne on odotettavissa. Sisältö riippuu siitä tuleeko henkilö arvioon sosiaali- vai terveystarpeiden kautta ja siitä mikä arvioinnin monista syistä on kyseessä.

Aloitteen palvelutarpeen arvioinnista voi tehdä asiakas, hänen omaisensa, yhteistyötaho tai joku muu, joka huomaa avuntarpeen.

Palvelutarpeen arviointi:

- ✓ suoritetaan kaikille 75 vuotta täyttäneille seitsemän vuorokauden kuluessa asiakkaan tai hänen edustajansa yhteydenotosta. Arvioinnilla edellytetään moniulotteista henkilön arjesta selviytymisen ja sen uhkatekijöiden selvittämistä.
- ✓ tehdään henkilön hakiessa julkisia palveluja kuten omaishoidontukea
- ✓ tehdään apu- ja hoitovälineiden tai kodin muutostöiden tarvetta selvittäessä
- ✓ tehdään erilaisia tukipalveluja kuten ateriapalvelua tai turvapalvelua haettaessa
- ✓ tehdään tarvittaessa sairaalasta kotiutumisen yhteydessä
- ✓ tehdään ennen kotihoidon palvelujen aloittamista tai muuttoa asumispalveluihin
- ✓ tehdään uusinta-arviona määrävälein ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.

KOTIHOIDON TOTEUTUS

Kotihoidon tarve voi aiheutua esim. alentuneesta toimintakyvystä, vammasta, sairaudesta tai vaikeutuneesta perhe-tilanteesta.

Kotihoitoa järjestetään tilapäiseen tarpeeseen tai säännöllisille asiakkaille yksilöllisten hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaan. Asiakkaan voimavarat ja toimintakyky ovat pohjana yksilölliselle hoito- ja palvelu-suunnitelmalle.

Suunnitelmaa laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja häntä hoitavien tahojen kanssa, jotta hoidon jatkuvuus pystytään turvaamaan. Asiakas ja kotihoidon edustaja allekirjoittavat kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelman ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain ja aina asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Yksinomaan tukipalvelujen piirissä olevien asiakkaiden kanssa sovitaan erikseen, miten mahdollisissa palveluun liittyvissä muutos- ja ongelmatilanteissa toimitaan.

Ennaltaehkäisevät palvelut

Kotihoidon ennaltaehkäiseviä palveluja järjestetään yhdessä muiden kunnan toimijoiden ja yhteisöjen kanssa.

Terveyttä, liikunta- ja toimintakykyä ylläpitäviä palveluja ovat muun muassa kunnan liikunta-toimen järjestämä toiminta ja kotihoidon yhdessä vapaaehtoisten kanssa järjestämä kerhotoiminta Hakalassa, Repomäellä ja Savikolla.

Lisäksi eri järjestöt ja seurakunnat järjestävät liikunta- ja tanssiryhmiä sekä erilaista virkistystoimintaa. Järjestöt tarjoavat omaishoitajille verkosto- ja tukiryhmiä.

Kotona annettavat palvelut

Kotihoidon palveluihin kuuluu asiakkaan hoivaan, hoitoon ja toimintakyvyn tukemiseen liittyviä tehtäviä sekä kodin siisteydestä ja muusta asianmukaisesta toimivuudesta huolehtiminen.

Kotihoidon henkilöstö auttaa ja tukee asiakasta henkilökohtaiseen hoitoon, huolenpitoon ja toimintakykyyn sekä kodin askareisiin liittyvissä asioissa. Varsinaisen siivouksen asiakas järjestää itse ostamalla palvelun tai esim. omaisten avulla.

Lääkehoito ja asiakkaan terveydentilan seuranta ovat osa vanhusten ja pitkäaikaissairaiden kotihoitoa.

Kotihoitoon kuuluvilla sairaanhoidollisilla palveluilla tuetaan ja autetaan kotona selviytymistä ja sairaalasta kotiutumista. Kotisairaanhoito on hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista tai tilapäistä palvelua. Palveluja toteutetaan yhteistyössä lääkärin kanssa.

Hoitotarvikkeiden jakelu kuuluu osana kotihoidon palveluihin.

Kotihoidon käyntejä järjestetään ympäri vuorokauden. Käynnit ovat tilapäisiä tai säännöllisiä. Tilapäisestä kotihoidosta peritään käyntimaksu ja säännöllisestä kotihoidosta tuloihin ja palvelun määrään (aikaperusteinen) perustuva kuukausimaksu.

Kotona annettavat palvelut voidaan järjestää kunnan omana toimintana tai palvelusetelillä.

Kotihoidon tukipalvelut

Kotihoidon tukipalveluja tuotetaan kunnan omana palveluna tai palvelusetelillä. Asiakas saa tarvittaessa tukipalveluina turvapuhelin-, kylvytys-, ateria-, asiointi- tai saattajapalvelua. Sosiaalihuoltolainmukaisia kuljetuspalveluja haetaan erikseen.

KOTIHOIDON ALOITTAMISEN KRITEERIT

Kotihoitopalveluja järjestetään eri-ikäisille asiakkaille, jotka eivät selviydy kotona arkielämän toiminnoissa itsenäisesti, omaisten tuella tai muulla tavoin ja heidän hoitonsa ja huolenpitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa. Palvelut on tarkoitettu erityisesti niille asiakkaille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja/tai sairaanhoidollista apua. Suuntaa antavana apuna arvioinnissa käytetään RAVA-mittaria. Lapsiperheiden kodinhoitoapu järjestetään kunnan sosiaalipalveluiden kautta.

Kotihoitoon ja tukipalvelujen piiriin voidaan ottaa asiakkaita:

- jotka tilapäisen toimintakykynsä alentumisen vuoksi tarvitsevat apua sairaanhoidollisissa tai päivittäisissä toiminnoissa (mm. leikkauksesta toipuminen, hoitavan omaisen sairastuminen).
- joilla fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on alentunut. Asiakkaan turvallista kotona selviytymistä tuetaan usein tukipalveluiden avulla ennen säännöllisen kotihoidon aloittamista.
- joilla fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas ei selviydy itsenäisesti tai omaisten avulla päivittäisistä perustoiminnoista, joita mm. ikääntyneillä asiakkailla ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus.
- jotka omaisten antaman hoidon lisäksi tarvitsevat kotihoidon palveluita. Omaishoidon tuesta ja -palkkiosta on kunnalla olemassa erillinen omaishoidon tuen toimintaohje ja määrärahat.

Uusien asiakkaiden palvelutarve arvioidaan palvelutarpeen arviointikäynnillä. Arvioinnin perusteella, asiakkaan kokonaistilanne huomioiden käynnistetään tarvittavat palvelut ja/tai ohjataan asiakas muiden palvelujen piiriin. Palvelujen määrää ja tarvetta seurataan arviointijakson (2 vk) aikana, jonka jälkeen laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tarkistetaan aina palvelutarpeen muuttuessa pidempiaikaisesti ja vähintään kerran vuodessa.

Kotihoidon palveluja tarjotaan asiakkaan tarpeiden ja kotihoidon resurssien mukaisesti. Käyntimäärät, käyntiaikojen pituus ja matka-ajat vaikuttavat siihen, kuinka paljon asiakkaalle voidaan käytännössä ja taloudelliset resurssit huomioon ottaen myöntää palveluita. Palvelun taloudellisuutta arvioidaan huomioiden asiakkaan tarvitseman palvelun palveluaika ja matka-aika yhteenlaskettuna. Tarvittaessa palvelun järjestämistapa arvioidaan ja päätetään uudelleen.

Kotona suoritettava näytteenotto tarjotaan ainoastaan asiakkaille, jotka eivät kykene asioimaan laboratoriossa sairautensa, vammansa tai alentuneen toimintakykynsä takia. Jos laboratorionkäynnin voi tehdä taksilla yksin (kelataksi), palvelua ei tarjota kotiin.

Kotihoidon ei voida ottaa asiakkaita, jotka eivät halua palveluita tai joiden jatkuva aggressiivinen käytös uhkaa työntekijöiden turvallisuutta tai jotka eivät sitoudu yhteistyöhön vaikka ymmärtävät sen merkityksen hoitonsa ja hyvinvointinsa kannalta.

Kotihoidon tukipalvelujen saamisen kriteerit

Asiointipalvelu

asiakas ei pysty itse tai tukiverkostonsa avulla hoitamaan asiointiaan.

Ateriapalvelu

asiakas, joka ei pysty itse valmistamaan aterioita

asiakas, joka tarvitsee ohjausta ja valvontaa ruokailussa ja ravitsemustilan seurannassa

Kuljetuspalvelut

Kuljetuspalveluilla on oma toimintaohje ja kriteeristö.

Turvapuhelin

asiakas, joka kokee turvattomuutta tai

asiakas, jolla on riski kaatua tai joutua muutoin tilanteeseen, jossa tarvitsee ulkopuolista apua

Kylvetyspalvelu

asiakas, joka tarvitsee apua viikoittaisessa hygienian hoidossa, mutta ei ole muutoin säännöllisen kotihoidon asiakas.

Pyykkipalvelu

Ensisijaisesti pyykkipalvelusta huolehtii asiakas itse, omainen tai yksityinen palveluntuottaja.

Kotihoidon tukipalveluna pyykkipalvelu tarjotaan ainoastaan Savikon vanhustentaloissa asuville säännöllisen kotihoidon asiakkaille.

KOTIHOITOA TUKEVAT MUUT PALVELUT

Kerhotoiminta

Lyhytaikaishoito sisältäen päivähoiton ja lyhytaikaishoidon.