

KOTIHOIDON PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

VAASAN KAUPUNKI



21.2.2012/CS

Sisällys

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta

1 Määritelmät	3
2 Asiakkaan asema	4
3 Palvelun tuottajan velvoitteet	4
4 Kaupungin velvoitteet	8
5 Verotus	8
6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	9

Kotihoidon palveluseteli

7 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja potilaat	10
8 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	11
9 Palvelun sisältövaatimukset	11
10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	13
11 Palvelupalautteen toimittaminen kaupungille	13
12 Eriyisten laatumittareiden seuranta ja raportointi	13
13 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	14
Palvelukerran peruutus	
Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	
Palvelun virhe	
Palvelun viivästyminen	
Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset	
Oikaisu/hyvitys	
Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	
Sopimuksen purku	
Vahingonkorvaus	
Reklamaatio ja palaute	
Erimielisyyksien ratkaiseminen	
Salassapitovelvollisuus	
14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	16
15 Palveluiden sallittu hinnoittelu	16

Liitteet:

- Liite 1 Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä
- Liite 2 Tiedote asiakkaille kotihoidon palvelusetelistä
- Liite 3 Kotihoidon palvelujen palvelukuvaus
- Liite 4 Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta

1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

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

2. **palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimussopimuksella palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;

3. **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 tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10 c §:ssä säädetyllä tavalla;

4. **tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on samansuuruinen kaikille asiakkaille

5. **omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi;

6. **kaupungilla** tarkoitetaan Vaasan kaupunkia

7. **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien kotihoidon tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

2 Asiakkaan asema

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

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

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

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot tai kaupunki voi käyttää verotietoja laskelmien pohjana. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle. Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

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

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

3 Palvelun tuottajan velvoitteet

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Vaasan kaupungilla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

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). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään kaupungin toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaali-palveluihin.

Käytännössä kaupunki hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kaupungille, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Vakuutusturva

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kaupunki ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palvelun tuottajalla on oltava internetsivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Asiakas- ja hoitopalautteet tulee toimittaa kaupungille vuosittain tai pyynnöstä.

Tiedonanto kaupungille

Palvelun tuottajan tulee vuosittain toimittaa kaupungille laadunseurantareportin. Kaupunkia tulee myös informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palvelun tuottajan tulee raportoida kaupungille palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Potilasasiakirjat

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia 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.

Kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kaupungin asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin kaupungin omassa toiminnassaan.

Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kaupungille toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä.

Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kaupungille toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kaupungille on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kaupungille tai palvelun tuottajalle. Kaupunki on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kaupunki rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun

tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Markkinointi

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja mahdollisuudesta ajanvaraukseen. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

UpCare-tietojärjestelmän käyttö

Palvelun tuottaja sitoutuu käyttämään kaupungin ylläpitämää UpCare-tietojärjestelmää asiakaskäynteihin liittyvien tietojen tallentamiseksi. Palvelun tuottaja sitoutuu vastaamaan asiakaskäyntejä suorittavien työntekijöiden tietojärjestelmässä toimivien matkapuhelimien käyttömahdollisuudesta sekä noudattamaan kaupungin tietojärjestelmän käyttöön liittyviä ohjeita.

Smartum-järjestelmän käyttö

Palvelun tuottaja laskuttaa kaupungin osuutta palvelusetelistä sähköisesti Smartum-järjestelmän kautta ja sitoutuu suorittamaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen palvelusetelin maksuliikennekorvauksen setelin arvosta Smartum Oy:lle. Palvelun tuottaja sitoutuu myös noudattamaan kaupungin ja Smartum Oy:n antamat ohjeet laskutukseen ja järjestelmän käyttöön liittyen.

Mittareiden käyttö

Palvelujen tuottaja sitoutuu kaupungin ohjeiden mukaisesti käyttämään asiakasluokitukseen (esim. Rava) tai laadunhallintaan liittyviä mittareita (esim. HaiPro).

Osallistuminen laadunmittauksiin ja kehittämistoimintaan

Palvelun tuottaja sitoutuu osallistumaan kunnan osoittamiin palvelun laadun mittauksiin ja palvelujen kehittämistoimenpiteisiin sekä osallistumaan seudullisiin palveluaseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään kahteen kehittämistapaamiseen vuodessa.

Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palvelun tuottaja ei noudata kunnan sääntökirjan ehtoja;
- c) 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; tai
- d) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

4 Kaupungin velvoitteet

Kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista Smartum-järjestelmässä (www.palveluseteli.fi). Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä (<http://www.seniorinetti.vaasa.fi/>) ja muulla soveltuvalle tavalla.

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

Kaupungin täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kaupungin on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä. Kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kaupungin tulee myös peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kaupungilla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kaupungin tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kaupunki rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelun tuottajan ja kaupungin tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

5 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltuihin 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:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai

2. 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.

6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kaupunki ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kaupunki voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Kaupungin vastuuhenkilö sääntökirjan toteuttamisen ja ilmoitusten vastaanottajana on kotihoidon johtaja. Kaupungin yhteyshenkilö asiakkaisiin liittyvissä asioissa on palvelusetelin myöntävä kotipalveluohjaaja. Palvelun tuottaja asettaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat vastuu- ja yhteyshenkilöinä.

Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja uutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Kotihoidon palvelusteli

Vaasan kaupungin kotihoidon palvelusetelin käyttö on määritelty sosiaali- ja terveyslautakunnassa 10.10.2005 § 114.

Tilapäinen kotihoito

Tilapäinen kotihoito, korkeintaan kolme viikkoa, voidaan myöntää palvelusetelillä asiakkaan kotiuttamistilanteessa tai kun avuntarve yllättäen lisääntyy ja vahtoehtona

on sairaalapaikan tai palveluasumispaikan käyttö. Tilapäisen palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille samansuuruinen.

Säännöllinen kotihoito

Säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaiden jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan.

Omaishoidontuki

Omaishoidontuen palveluseteli voidaan myöntää omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseksi. Palvelusetelillä omaishoitaja turvaa vapaapäivien ajalle hoidettavalle tarvittavan hoidon ja palvelun. Omaishoidon palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille samansuuruinen.

7 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja potilaat

Asiakkaat ovat vanhuksia, vammaisia tai pitkäaikaissairaita, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoitoon voidaan ottaa asiakas,

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus;
- joka tarvitsee sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi terveyden- ja sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita;
- joka on omaishoidon piirissä. Omaishoitaja tarvitsee tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa sekä käyttää lakisääteisiä vapaapäiviä.
- joka on ollut sairaalahoidossa ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

8 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 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 (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus (ohjeet liitteissä 1 ja 4).

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Jos palvelun tuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveystieteen korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Henkilöstöllä on oltava riittävä ruotsin ja suomen kielen taito.

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin (STM:n julkaisut 2008:3 http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1063089#fi).

9 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin oma kotihoito tuottaa palvelun. Kaupungin kotihoidon palvelukuvaus on tämän sääntökirjan liitteenä.

Kotihoito toteutetaan tavoitteena asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä huomioiden yksilölliset todelliset tarpeet ja toiveet.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat

on tarkkaan määritelty. Ohjekirjan liitteenä on kaupungin lääkehoitosuunnitelma jossa ohjeistetaan yo. asioihin liittyen.

Kokonaisvastuu kotisairaanhoidosta on aina palvelun tuottajan sairaanhoitajalla ja terveydenhoitajalla.

Laadun hallinta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palvelun tuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

- Palvelun tuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).
- Palvelun tuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.
- Palvelun tuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palvelun tuottaja käyttää yleisesti hyväksyttyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoitajan käsikirja.
- Palvelun tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:
- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Kaupungin laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi ja oikeuttaa kotitalousvähennykseen verotuksessa. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä, ruuan valmistusta.

11 Palvelupalautteen toimittaminen kaupungille

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoitojen palvelutunnit raportoidaan kuukausittain jälkikäteen laskutuksen yhteydessä Smartum-järjestelmässä missä ne ovat kaupungin käytettävissä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan kotihoitossa vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös kotihoitojen palvelusetelitarve. Myös palveluntuottajalla on velvollisuus välittömästi ilmoittaa kaupungin kotihoitoon mikäli palveluseteliasiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma vaatii tarkistamista. Asiakkaan palvelutarpeen lisääntyessä palvelun tuottaja tulee ilmoittaa siitä kaupungin kotihoitoon hyvissä ajoin niin että hoitoon

ja palveluun arvioitu aika palvelusetelissä ei ylitä. Kaupunki ei korvaa palvelun tuottajan asiakkaalle tuottamia palveluja joita voimassa oleva palveluseteli ei kata.

12 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Kaupunki valvoo palvelun tuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.
- Palvelun tuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).
- Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö /edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
- Kaupungin edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.
- Kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.
- Palvelun tuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluysikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

13 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

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 tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

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

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

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 palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta tässä ohjekirjassa mainitaan, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palvelun tuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa 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 on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitus- aikataulussa.

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palvelun tuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaaisuun (esim. 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelun tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelun tuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palvelun tuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palvelun tuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennainen rikkomus esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palvelun tuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö

olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palvelun tuottajan 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 hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäännä.

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee 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 ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kaupungille. 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 kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Asiakas voi antaa palvelun tuottajalle ja kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palvelun tuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Salassapitovelvollisuus

Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa

palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

16 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin arvo kotihoidon palveluissa on määritelty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Setelin arvon tulee perustua vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (710/1982) 10 a 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

Omaishoidontuen palvelusetelin arvo määräytyy Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökseen 10.10.2005 § 114.

Maksukäytäntö, laskutus:

- Palvelun tuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palvelun tuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta
- Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Palvelun tuottaja laskuttaa annettujen ohjeiden mukaisesti jälkikäteen seuraavan kuukauden aikana Smartum-järjestelmän kautta kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi.
- Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Palvelun tuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia asiakkaan avainten hallinnasta.
- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on Arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

Liite 1

Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä

VALVIRAN MUKAAN OPISKELIJOITA VOI ANNETUIN EHDoin KÄYTTÄÄ TILAPÄISESTI TYÖVOIMANA

Valvira on ohjeistanut ja ottanut kantaa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoiden toimimiseen tilapäisesti opiskelemansa alan työtehtävissä. Seuraavassa soveltuvien osien poimintoja Valviran ohjeista:

Laillistettuja ammattihenkilöitä ovat lääkäri, hammaslääkäri, proviisori, psykologi, puheterapeutti, ravitsemusterapeutti, farmaseutti, sairaanhoitaja, kättilö, terveydenhoitaja, fysioterapeutti, laboratoriohoitaja, röntgenhoitaja, suuhygienisti, toimintaterapeutti, optikko ja hammasteknikko (17 nimikettä). Edellä mainittuja ammatteja saa harjoittaa vain ao. laillistettu ammattihenkilö. Suomessa tai ulkomailla em. alaa opiskeleva voi toimia tilapäisesti sen laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, johon hän opiskelee, sen jälkeen kun hän on suorittanut hyväksytysti kaksi kolmasosaa kyseisen koulutuksen opinnoistaan.

Jokaiselle terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan nimeää terveydenhuollon tai sosiaalihuollon toimintayksikkö. Ohjaajan on toimittava samassa toimintayksikössä kuin opiskelija. Ohjaajan on oltava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa ja puututtava viipymättä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos potilasturvallisuus vaarantuu.

Työnantajan velvollisuus ja vastuu on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksyttävästi. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, terveydenhuollon toimintayksikön on itse arvioitava em. seikat. Työnantajan vastuulla on varmistaa opiskelijan edellytykset toimia tehtävässä. Rajoitus: Opiskelija ei saa toimia tilapäisestikään missään edellä mainituissa terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, jos hänen opintojensa aloittamisesta on kulunut yli kymmenen vuotta.

Nimikesuojatun ammattihenkilön ammattinimikkeitä ovat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaan lähihoitaja (ja 12 muuta nimikettä). Vuoden 2008 alusta voimaan tulleella asetusmuutoksella apuhoitaja, hammashoitaja, jalkojenhoitaja, kuntohoitaja, lastenhoitaja, lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja, mielenterveyshoitaja, mielisairaanhoitaja ja perushoitaja nimikkeet poistettiin asetuksesta, koska kyseisiä koulutuksia ei enää järjestetä Suomessa. Edellä lueteltujen nimikkeiden mukaisen nimikesuojauksen saaneet katsotaan kuitenkin edelleen terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja asetuksen tarkoittamiksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi ja heillä on oikeus käyttää ammattinimikettään.

Nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammateissa voivat toimia muutkin henkilöt tai kyseiseen ammattiin opiskelevat henkilöt. Näillä henkilöillä tulee olla hoitamaansa tehtävään riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Heillä ei kuitenkaan ole oikeutta käyttää nimikesuojattua ammattinimikettä.

Palkatessaan henkilön nimikesuojatun ammattihenkilön tehtäviin, työnantaja vastaa siitä, että valitulla henkilöllä on edellytykset toimia kyseisissä tehtävissä.

OPISKELIJOIDEN PALKKAMINEN TILAPÄISEKSI TYÖVOIMAKSI KOTIHOIDON PALVELUJEN TUOTTAMISESSA

Lainsäädännöllisesti ei ole esteitä sille, että sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelijoita voisi palkata tilapäisesti suorittamaan ennalta määritettyjä ja sovittuja työtehtäviä.

Palvelutuotannossa opiskelijoita voidaan käyttää tilapäisiin työsuhteisiin seuraavin pelisäännöin sekä **kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa määriteltyjen ehtojen mukaisesti:**

1) Opiskelija voidaan palkata tilapäisesti sovittuihin ja ennalta määriteltyihin työtehtäviin, kun hän

- a. selvästi sijaistaa vakinaista henkilöä
- b. palkkaaminen on välttämätöntä tilapäisestä töiden ruuhkahuipusta selviytymiseen ja tällöin asiakkaiden kotihoidon palvelujen turvaamiseksi
- c. kesäloma-aikana sijaisuusaika voi kestää 3 kk

2) työsuhteisiin palkattavat terveydenhuollon alan opiskelijat (mm. sairaanhoitaja ym.) täyttävät Valviran määrittämät ehdot, että opiskelijalla on vähintään kaksi kolmasosaa opinnoista hyväksytysti suoritettuna ja opintojen alkamisesta ei ole kulunut yli kymmentä vuotta ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista

3) työsuhteisiin palkattavat nimikesuojattujen alojen opiskelijat (mm. lähihoitaja ym.) voidaan palkata suorittamaan kodinhoidollisia hoivan tehtäviä, kun opinnoista on kaksi kolmasosaa suoritettuna ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista

4) lähihoitajataso opiskelijat eivät osallistu itsenäisesti kotisairaanhoidollisiin tehtäviin

5) työnantaja/palveluntuottaja nimeää kirjallisesti kullekin ottamalleen opiskelijalle (sekä terveydenhuollon että nimikesuojattujen alojen opiskelijalle) Valviran ohjeistuksen mukaisen ohjaajan

6) palveluntuottaja määrittää erikseen ja kirjaa kunkin opiskelijan työtehtävät huomioiden opiskelijan valmiudet ja osaamisen tason

7) palveluntuottaja pyydettäessä toimittaa listan työntekijöinä käyttämistään opiskelijoista, heidän työsuhteidensa pituudet ja määritetyt työtehtävät

8) edellä mainittua vähäisemmän opintojen määrän suorittaneet opiskelijat voidaan ottaa tilapäisesti suorittamaan palvelusopimuksessa määritettyjä kotihoidollisia tukitehtäviä kun palveluntuottaja on arvioinut ko. henkilön kyvyt, soveltuvuuden, vastuullisuuden sekä asiakaslähtöisen työotteen riittäviksi.

Liite 2

Tiedote asiakkaille kotihoidon palvelusetelistä

Mikä palveluseteli on

Palveluseteli on tarkoitettu tilapäisen tai säännölliseen kotihoidon tarpeessa oleville vaasalaisille tai omaishoidontuen piirissä oleville hoitajille. Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän.

Kaupungin laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsenä maksettavaksi kokonaan. Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan kotihoidon kustannuksista setelin suuruisen summan. Muista kustannuksista asiakas huolehtii itse.

Palveluseteli kattaa
kotihoidon kustannukset
palvelusetelin arvoon asti

Asiakas maksaa itse

- omavastuuosuuden
- muut ostamansa palvelut

Asiakkaan omavastuuosuudeksi jää se osuus kotihoidon kokonaiskustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon.

Kotihoidon kustannukset
vähennetään palvelusetelin arvo
=> asiakkaan omavastuuosuus

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003 (pykälä 12 § muutettu 570/2009).

Asiakkaan kannalta palvelusetelin etuna on mm. valinnanvapauden lisääntyminen. Tämän myötä tarjoutuu mahdollisuus valita itselle mieluisin palveluntuottaja. Vaihtoehtona palvelusetelin käyttöönololle on se, että asiakas jää kunnan järjestämien palvelujen piiriin. Tämä vaihtoehto on aina olemassa.

Palvelusetelituottajien palvelujen laadusta vastaa kunta ja aluehallintoviranomainen. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kunnan palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot.

Palvelusetelin hakeminen

Kotihoidon asiakkaaksi hakeudutaan oman alueen kotihoidon kautta. Palvelusetelin käyttömahdollisuus on asiakkailta, jotka täyttävät nykyiset kotihoidon piiriin pääsyn kriteerit joka on todettu palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti kaupungin kotipalvelu- tai omaishoidonohjaajan kanssa.

Tilapäisen kotihoidon ja omaishoidontuen palvelusetelien arvo on samansuuruinen kaikille asiakkaille. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin suuruuteen vaikuttavat asiakkaan bruttotulot ja kotitalouden koko sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sisällytettyjen palvelutuntien määrä. Ohjaajien kanssa käydään läpi eri vaihtoehtoista asiakkaalle aiheutuvia kustannuksia.

Valittuaan itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen omaisensa tekevät palveluntuottajan kanssa palvelun sisältöä koskevan sopimuksen. Sopimuksessa tulee käydä ilmi ainakin yleiset sopimusehdot, laskutusehdot sekä palvelumaksun suuruus. Sopimuksessa tulee määritellä mitä palvelua asiakas saa palvelumaksunsa vastineeksi (palvelu- ja hoitosuunnitelma). Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempikkestoisia katkoksia.

Asiakas voi halutessaan hankkia palveluntuottajalta omarahoitteisia lisäpalveluja, joita palveluseteli ei kata. Myös ne on hyvä kirjata asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen niin, että myös asiakkaan kustannusvastuu ilmenee sopimuksesta.

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa kaupungilta saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle. Palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin suuruutta vastaavalla summalla. Palvelusetelin ylimenevät kulut palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyyn tarkoitukseen. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei voi saada kotitalousvähennystä. Palvelu on arvonlisäverotonta. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä asiakkaasta merkitään kaupungin asiakastietojärjestelmään tarvittavat tiedot.

Palvelusetelin käyttäjän asema

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet. Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi tehdä muistutuksen kunnalle ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintoviranomaisille (AVI).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuusuuteen.

Muutoksen haku palvelusetelipäätökseen

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei voi valittamalla hakea muutosta. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan tieto siitä, miten ja mihin päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen.

Tuottajien hinnat

Palvelusetelituottajien tarkat hinnat löytyvät tuottajien omilta internet-sivuilta sekä Smartum-tietojärjestelmästä (www.palveluseteli.fi). Asiakas saa myös pyynnöstä kotihoidon ohjaajalta kirjallisen luettelon kaupungin hyväksytyistä palvelun tuottajista. Asiakas tai hänen omaisensa ja palveluntuottaja sopivat keskenään palvelun lopullisen hinnan.

Liite 3

VAASAN KOTIHOIDON PALVELUKUVAUS 17.1.2012/cs

Kotihoidon palveluja toteutetaan asiakaslähtöisesti ja toimintakykyä edistävällä työotteella joka tukee asiakkaiden itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa. Alla on kuvattu hoivan, terveyden- ja sairaanhoidon, kodin hoidon sekä muiden palveluiden sisältö. Palveluun kuuluu myös asiakkaiden ohjaaminen elämänlaatua tukevien palvelujen piiriin kuten kulttuuri- ja virikepalvelut.

HOIVA

Kuntouttavalla ja toimintakykyä ylläpitävällä työotteella kotihoidon henkilökunta tukee asiakkaan omaa toimintakykyä ja omatoimista selviytymistä arjen päivittäisissä askareissa. Tarvittaessa asiakkaita avustetaan niissä toiminnoissa mihin heidän oma toimintakyky ei riitä.

Henkilökohtainen hoito

Päivittäinen hygienian hoito

- Päivittäiset aamu- ja iltapesut (sisältää esim. alapesut, kasvojen, kainaloiden, käsien, nivusten, rinnanalusten pesut)
- Ihon talkkaaminen/rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät)
- Hampaiden/tekohampaiden pesu
- wc-käynti/vaipanvaihto
- Parranajo
- Hiusten kampaaminen
- Kynsien leikkaaminen
- Stooman hoito
- Munuaispussin ja virtsapussin tyhjennys ja vaihto
- Hygienianhoidossa ohjaaminen ja avustaminen

Kylvetys

- Suihkuttaminen/kylvettäminen kerran viikossa (poikkeuksena sairaanhoidolliset ja yksilölliset syyt/tarpeet)
- Peseytymisessä ohjaaminen/valvominen/avustaminen
- Muut kylvetyksen yhteydessä tehtävät toimet (esim. rasvaukset, kynsien leikkaus, parranajo, pukeutuminen, hiusten laittaminen)

Pukeutuminen

- Päivävaatteiden/yövaatteiden pukeminen, riisuminen ja vaihtaminen
- Pukeutumisessa ja riisumisessa ohjaaminen ja avustaminen
- Huolehtiminen asianmukaisesta ja puhtaasta vaatetuksesta
- Tukisukkien/sidosten laittaminen

Ravitsemuksesta huolehtiminen

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Häntä ohjataan myös riittävän ja ravitsevan ruoan saannissa sekä ruokavaliota koskevissa asioissa. Asiakkaan nesteytystä tarkkaillaan (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).

Ruokaa valmistetaan vain niille asiakkaille, joilla on erityinen terveydellinen syy (esim. erityisruokavalio).

Jos asiakas itse ei pysty valmistamaan ruokaa, harkitaan seuraavia vaihtoehtoja:

- Ateriapalvelu (kunnan / yksityinen)
- Omaisten valmistama ruoka
- Valmiita einesruokia (omaiset huolehtivat tai tilataan kauppapalvelun kautta)
- Kauppapalvelun tilauksen tekemisessä avustetaan tarvittaessa (ruokakaupassa käydään vain yhdessä asiakkaan kanssa)

Ruokailussa avustaminen

- Aterioiden esillelaitto ja tarvittaessa lämmitys
- Ruokailun valvominen/ohjaaminen
- Syöttäminen, letkuruokinta
- Jälkien siistiminen ruokailun jälkeen

Henkinen ja fyysinen vireys ja turvallisuus

Kodin turvallisuus ja esteettömyys

- Esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen
- Turvallisuuteen liittyvissä asioissa neuvominen
- Apuvälineistä neuvominen ja niiden hankinnassa avustaminen
- Apuvälineiden käyttäminen silloin kun se on asiakkaan ja henkilökunnan turvallisuuden kannalta suositeltavaa (esim. nostolaite).

Henkinen ja fyysinen vireys

- Asiakkaan omatoimisuuteen kannustaminen
- Henkinen tukeminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen
- Asiakkaan kanssa keskusteleminen sekä arjen asioissa ja ongelmatilanteissa tukeminen

TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

Terveysten- ja sairaanhoito toteutetaan kotihoidon lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään myös hoitohenkilökunnan osaamisen varmistaminen ja organisaatiossa työskentelevien ammattiryhmien oikeudet osallistua hoitotyöhön.

Lääkehoito ja -huolto

- Lääkkeiden annospussien toimittaminen asiakkaalle
- Lääkkeiden antaminen/ottamisen valvonta
- Lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen
- Lääkehoidon seuranta
- Yhteydenpito apteekkiin ja kotisairaanhoidon
- Lääkkeiden tilaaminen apteekista sekä apteekissa asiointi
- Astmasuihkeiden antaminen/ottamisen valvonta
- Silmätippojen/geelin laittaminen
- Lääkelaastarin vaihto

Sairaanhoidolliset tehtävät

- Diabeteshoito (verensokerin mittaus, insuliinin pistäminen)
- Katetrointi
- Haavanhoito
- Spiran käyttäminen ja huolto
- Happirikastimen käyttäminen ja huolto
- Letkuruokinta
- Trakeostomian hoito
- Verenpaineen mittaus ja seuranta
- Letkuruokinnan letkun vaihto, ongelmia letkun kanssa
- Akuutin avanteen hoito

Terveysten seuranta ja kirjaaminen

- Punnitseminen ja painon seuranta
- Mmse-, Rava-, Cerad-testien ja arviointien tekeminen annettujen ohjeiden mukaisesti
- Muistihäiriöisten ja mielenterveyskuntoutujien tarvitsema erityinen tuki ja ohjaus
- Jalkahoitajan/kampaajan tilaaminen asiakkaan pyynnöstä tai tarvittaessa
- Lääkäriajan tilaaminen asiakkaan pyynnöstä tai tarvittaessa

KODIN HOITO

Kotipalvelun tehtäviin kuuluu kodin päivittäisen siisteyden ylläpito alla kuvatun listan mukaisesti. Muun siivouspalvelun asiakas hankkii itse (omaiset, yksityiset palveluntuottajat). Myös pihatyöt, joita ei voi tukipalveluina myöntää, asiakas hankkii itse.

Siistiminen

- Päivittäin tapahtuvaa siisteyden ylläpitämistä kuten tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen ja roskien ulos vieminen.
- Tiskaus ja keittiön siistiminen
- Pöytätasojen pyyhkiminen
- Lattioiden lakaisu tarvittaessa
- WC:n siistiminen
- Vuoteen petaus/siistiminen

Siivous

- Imurointi/nihkeällä pyyhintä 1 x vko
- WC:n pesu 1 x vko
- Pölyjen pyyhkiminen tarvittaessa

Vaatehuolto

- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen, kuivamaan ripustaminen ja kaappiin viikkaaminen
- Pyykin pesulaan lähettäminen
- Vuodevaatteiden tuuletus ja vaihto

MUUT TEHTÄVÄT

Muiden tehtävien osalta kartoitetaan ensisijaisesti omaisten, läheisten ja ystävien mahdollisuudet olla asiakkaan tukena. Näitä tehtäviä ovat mm. ulkoilu, sattoavun antaminen, hankinnoista huolehtiminen, etuuksien hakeminen, palvelujen tilaaminen.

Lemmikkielänten hoito pitää järjestää esim. kissatalon tai koiratarha Kulkurin kautta mikäli asiakas ei pysty lemmikistään huolehtimaan.

Jos asiakas tarvitsee apua raha-asoiden hoitamiseen liittyvissä asioissa (pankkiasioinnit, käteisrahan nosto ym.) pyydetään omaisia huolehtimaan asiasta. Tarvittaessa haetaan asiakkaalle edunvalvoja.

Asiointi

- Hakemusten täyttäminen (esim. Kelan etuudet, kuljetuspalvelu jne.)
- Apuvälineiden tilaaminen
- Hoitotarvikkeiden ja vaippojen tilaaminen
- Postin hakeminen postilaatikosta
- Asiakkaan kanssa yhdessä asiointi – kaupoissa käydään vain yhdessä asiakkaan kanssa

Saattoapu

- Päivähoitoon/kerhoihin lähettäminen ja niistä vastaanottaminen
- Terveyskeskuksen/sairaalaan/lääkäriin lähettäminen ja vastaanottaminen

Muu

- Polttopuiden kantaminen sisään
- Veden sisään kantaminen

OTE VAASAN KAUPUNGIN KOTIHOIDON LÄÄKEHOITOSUUNNITELMASTA SEKÄ VAASAN SAIRAANHOITOPIIRIN OHJE

Turvallinen lääkehoito
Valtakunnallinen opas lääkeshoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa
STM (Oppaita 2005:32)

http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Lääkehoitosuunnitelman runko Vaasan sairaanhoitopiirissä (VKS)



X:\DATA\Seudullinen
palvelusetelihanke\Mi

Otteita Vaasan kaupungin kotihoidon lääkehoitosuunnitelmasta (kotisairaanhoito, kotipalvelu)

suomenkielinen



X:\DATA\Seudullinen
palvelusetelihanke\Lä