

HEMVÅRDENS SERVICESEDEL REGELBOK

VASA STAD



21.2.2012/CS

Innehåll

Regelbok för service producerad genom servicesedel

1 Definitioner	3
2 Klientens ställning	4
3 Serviceproducentens skyldigheter	4
4 Stadens skyldigheter	8
5 Beskattning	8
6 Uppföljning och uppdatering av regelboken	9

Hemvårdens servicesedel

7 Servicesedelns klienter och patienter	9
8 Behörighetskrav för serviceproducentens personal	10
9 Servicens innehållskrav	11
10 Av klienten bekostad tilläggsservice	11
11 Delgivning av service-feedback till staden	12
12 Uppföljning och rapportering av särskilda kvalitetsmätare	12
13 Avtalsvillkor för avtal mellan serviceproducenten och klienten	13
Avbokande av servicetillfälle	
Serviceavtalets avtalsperiod och uppsägning	
Felaktighet i servicen	
Fördröjning av servicen	
Följder av fel i och fördröjning av servicen	
Rättelse/gottgörelse	
Rätten att inte godta utförandet av servicen	
Hävande av avtal	
Skadestånd	
Reklamation och klientrespons	
Lösande av meningsskiljaktighet	
Tystnadsplikt	
14 Oavhängighet hos person som beviljar servicesedeln	15
15 Tillåten prissättning av service	16

Bilagor:

Bilaga 1 Direktiv angående användning av tillfällig personal	
Bilaga 2 Information för klienter angående hemvårdens servicesedel	
Bilaga 3 Hemvårdens servicebeskrivning	
Bilaga 4 hemvårdens läkemedelshanteringsplan	

Regelbok för service producerad genom servicesedel

1 Definitioner

I denna regelbok

1. med **klient** avses i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården § 3 under punkt 1 avsedd klient och i lagen om patientens ställning och rättigheter § 2 punkt 1 avsedd patient.

2. med **servicesedel** avses den betalningsförbindelse med vilken den för ordnandet av social- och hälsovårdsservicen ansvariga kommunen ersätter de kostnader som förorsakats serviceproducenten av given service upp till det på förhand bestämda värdet. Servicesedeln är ett sätt att ordna den kommunala lagstadgade social- och hälsovårdsservicen. Pga detta påverkas klientens ställning av samma speciellagstiftning som social- och hälsovårdsservice ordnad på annat sätt. Användaren av servicesedeln har dock, till skillnad från service ordnad på annat sätt, rätt att välja av kommunen godkänd önskad serviceproducent. Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) reglerar användandet av servicesedeln. Lagen om servicesedlar tillämpas av kommunerna vid användandet av servicesedlar inom social- och hälsovården. Lagen tillämpas enbart vid anskaffning av privat social- och hälsovård. Pga detta kan lagen inte tillämpas vid anskaffning av service producerad av offentliga samfund. Med servicesedlar blir kommunen inte avtalspartner vid överenskommelse om service eftersom det är frågan om avtal mellan klient som konsument och producent.

3. med **inkomstbunden servicesedel** avses servicesedel vars värde bestäms enligt klientens fortlöpande och regelbundna inkomster som fastställts av kommunen eller vars värde bestäms enligt de av socialservicelagens kapitel 3 a eller enligt förordningen om klientavgifter inom social- och hälsovården i § 10 a-c.

4. med **jämnstor servicesedel** avses servicesedel vars värde är lika för alla

5. med **självriskandel** avses den andel av priset för den av den privata serviceproducenten producerade servicen som den av staden beviljade servicesedeln inte täcker och som klienter betalar själv

6. med **staden** avsed Vasa stad

7. med **regelbok** avses den handling, där staden definierar de i servicesedellagens 5 § avsedda kriterier för godkännande av serviceproducenter. Staden ålägger serviceproducenterna att ständigt följa regelbokens direktiv. Den privata serviceproducenten förbinder sig att följa villkoren i regelboken från det att serviceproducenten beviljas rätten att fungera som servicesedelproducent inom hemvården. Vid producerandet av servicen är avtalsparterna serviceproducenten och klienten. Avtalet och ansvaren gäller inte staden.

2 Klientens ställning

Klienten har rätt att neka till att ta emot erbjuden servicesedel varvid kommunen bör handleda klienten i anskaffande av på annat sätt ordnad service.

Klient som fått servicesedel ingår avtal med serviceproducenten om anskaffning av service. För detta avtalsförhållande tillämpas gällande avtalets innehåll regler och rättsprinciper enligt konsument- och avtalsrätt. Hänskjutande av ärende till konsumenttvistenämnden, gällande oenigheter beträffande avtalet mellan klienten och serviceproducenten, regleras i lagen om konsumenttvistenämnden.

Kommunen bör för klienten klargöra dennes ställning vid användandet av servicesedeln, servicesedelns värde, serviceproducenternas priser, grunderna till och uppskattad storlek av självriskandelen samt klientavgift för motsvarande service enligt klientavgiftslagen för social- och hälsovård.

Klienten bör, för beviljande av servicesedel, uppge erforderliga uppgifter om inkomster eller så kan staden använda skatteuppgifter som grund för sina beräkningar. Klienter bör även informeras om varifrån och vilka denne rörande uppgifter, oberodande av givet tillstånd, kan införskaffas. Klienten bör beredas möjlighet att bekanta sig med uppgifter införskaffade på annat håll och ge nödvändig redogörelse.

När klienten valt servicesedel bör hon själv kontakta godkänd serviceproducent. Vid reklamation bör konsumenten meddela sitt missnöje till avtalspartnern, det vill säga serviceproducenten.

Vad gäller klientens ställning tillämpas lagen om servicesedlar, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården samt lagen om patientens ställning och rättigheter. För producerandet av service med servicesedel tillämpas konsumentskyddslagen. Klienten har rätt att vid reklamationssituationer utnyttja rättsskydd för konsumenter. Som påföljder hör konsumentens rätt att hålla inne med betalningen, rättelse av fel, avdrag i pris, köpets hävande och skadestånd. Servicesedelklienten kan hänskjuta ärende om oenighet beträffande avtalsförhållandet till behandling i konsumenttvistenämnden.

Enligt patientlagen är patientens metoder för rättsskydd att inlämna en anmärkning till den chef som ansvarar för hälsovårdens verksamhetsenheten samt framföra klagomål om vården eller bemötandet i anslutning till vården till den myndighet som övervakar hälsovården, dvs länsstyrelserna samt tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira.

Enligt socialservicelagen har klienten rätt att angående bemötandet inlämna en anmärkning till ansvarspersonen för socialservicens verksamhetsenhet eller till socialvårdens ledande tjänsteman. Klienten har även möjlighet att inlämna ett klagomål.

3 Serviceproducentens skyldigheter

Producent av servicen inom servicesedelsystemet är serviceproducent enligt lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller lagen om tillsyn över privat socialservice (603/1996). Producenten av servicen förbinder sig att uppfylla de i servicesedellagens

(569/2009) § 5 allmänna villkoren. Vasa stad har rätt att kräva skriftligt intyg eller annan tillräcklig bevisning för att de i denna paragraf nämnda allmänna villkoren uppfylls.

Registrering i förskottsuppbörsregistret

Serviceproducenten förbinder sig att vara registrerad i skatteförvaltningens förskottsuppbörsregister.

Förutsättningar i speciallagstiftning gällande serviceproducenten

Serviceproducenten bör uppfylla de förutsättningar som för tillfället gäller den i speciallagstiftningen. I detta fall avses med speciallagstiftning speciellt lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller lagen om tillsyn över privat socialservice (603/1996). Uppfyllandet av förutsättningarna har för serviceproducentens del prövats i samband med bildandet av enheten. Tillståndet beviljas av ett behörigt regionförvaltningsverk (AVI) eller tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira.

Serviceproducenter som beviljats tillstånd registreras i det sk. Ysteri-registret för privata servicegivare som regionförvaltningsverken upprätthåller tillsammans med Valvira.

Serviceproducenter som inte har socialserviceverksamhet dygnet runt gör istället för ansökan om verksamhetstillstånd en anmälan om startande av verksamheten till den för socialvården ansvariga instansen i den kommun där serviceproducenten verkar.

Servicens miniminivå

Serviceproducentens service måste alltid motsvara minst den nivå som förutsätts av stadens motsvarande verksamhet. Serviceproducenten måste även förverkliga klientens rätt till en kvalitativt god hälso- och sjukvård samt socialservice. I praktiken godkänner staden nivån på servicen när serviceproducenten godkänns som servicesedelproducent. Serviceproducenten förbinder sig att för staden redogöra för hur dess personal upprätthåller sin yrkeskunskap.

Försäkringsskydd

Serviceproducenten förbinder sig till att ta och upprätthålla lagstadgade försäkringar som verksamheten förutsätter såsom patientskadelagen samt lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården. Eventuella skador ersätts i första hand från serviceproducentens försäkringar och i sista hand är serviceproducenten ansvarig i enlighet med skadeståndslagen. Staden ansvarar inte för skada orsakad klienten av serviceproducenten. Om servicen måste förnyas eller klienten är i behov av annan service pga fel förorsakat av serviceproducenten ansvarar serviceproducenten för eventuella kostnader.

Prisuppgifter och avbokning av tidsbeställning

Serviceproducenten bör ha internetsidor av vilka framgår verksamhetsutrymmens adressuppgifter samt prisuppgifter för erbjuden service. Såvida tidsbeställning ingår, bör serviceproducenten informera servicesedelklienten om att vid avbokning av tiden ersätter klienten själv därav uppkomna kostnader i sin helhet, dock högst 50 % av åtgärdens helhetspris, såvida ingen avbokning görs eller den görs för sent. Uppgifterna om priser på servicen bör vid begäran delges klienten även skriftligt. Serviceproducenten bör vara anträffbar per telefon tjänstetid.

Personal

Klienten har rätt till service på önskat språk antingen svenska eller finska.

Serviceproducenten förbinder sig till att ombesörja att det i personalen finns tillräckligt

många personer som uppfyller detta krav. Serviceproducenten förbinder sig till att ombesörja att servicens producent eller dess tjänsteman eller person som använder makt att i företagets namn representera, besluta eller övervaka inte har i brottsregistret registrerad laga kraft vunnit dom enligt lagen om offentlig upphandling § 53 eller försummelse i enlighet med § 54. Godkänd serviceproducent har rätt att utse en för servicen ansvarig person. Serviceproducenten ansvarar även för underleverantörernas verksamhet i samma utsträckning som för den egna verksamheten.

Klienternas belåtenhet och patientåterkoppling (feedback)

Serviceproducenten förbinder sig till att fungera så att klienterna är nöjda. Rapporter om klient- och vårdåterkoppling bör ges staden till kännedom årligen eller på begäran.

Rapportering till staden

Serviceproducenten bör årligen tillställa staden en kvalitetsuppföljningsrapport. Staden bör även informeras om av klienter och patienter framförda reklamationer och skadeståndskrav, orsaker till reklamationer och åtgärder pga dem. Serviceproducenten bör rapportera till staden om offentlighetsrättsliga besvär, anmärkningar och patientskadeanmälningar samt lösningar på dem som berör vård utförd med servicesedlar.

Patienthandlingar

Serviceproducenten uppgör för servicesedeln patient- och klienthandlingar i anslutning till servicetillfället. Serviceproducenten bör uppvisa noggrannhet vid hantering av information och t.ex. ombesörja att sekretessbelagd information hanteras korrekt. Serviceproducenten bör hantera handlingar enligt personuppgiftslagen (523/1999) och lagen om behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) samt i enlighet med övrig lagstiftning inom social- och hälsovården. Staden är i enlighet med personuppgiftslagen registerförare för patient- och klientdokument som uppstår i samband med servicesedeln. Serviceproducenten bör vid hanteringen av handlingarna följa direktiven gällande stadens hantering av handlingar (lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999). Serviceproducenten bör uppgöra dokument innehållande klient- och patientuppgifter i enlighet med vad som stadgas i patientlagen och socialvårdens klientlag på motsvarande sätt som i stadens egen verksamhet.

Från hälsovårdens lagstiftning härrör kravet att upprätthålla register. Yrkesutbildad inom hälsovården har enligt lagen skyldighet att spara patientdokument. Pga detta bör varje inom hälsovården yrkesutbildad föra register och spara en kopia på varje dokument hon vidarebefordrat till staden för att kunna förete vid eventuell patientskada eller i samband med annan tillsyn. Serviceproducenten är skyldig att spara kopiorna på dokument vidarebefordrade till staden under lika lång arkiveringstid som är stadgad för staden. Samma gäller för loggdata.

Klienten kan till registerföraren, alltså staden eller serviceproducenten, framföra en begäran att få kontrollera eller göra en rättelseyrkan angående ett fel. Staden är dock i sista hand den som avgör begäran om kontroll eller rättelseyrkandet. Eftersom det är frågan om myndighetsdokument avgörs utlämning av uppgiften alltid av staden som registerförare. Även beträffande dokument i serviceproducentens besittning tillämpas bestämmelser om utlämnande av dokument och sekretessbestämmelser i enlighet med offentlighetslagen. Även i lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) stadgas om hantering av dokument.

Marknadsföring

Serviceproducentens marknadsföring bör vara saklig, tillförlitlig och i enlighet med god sed. Annonsen bör innehålla uppgifter om platsen för mottagning, mottagningstid och möjlighet till tidsbeställning. Annonseringen av priser bör vara jämförbart så att service-sedelklienten utan möda kan bedöma servicens slutpris och den del som utgör självrisk.

Lagstiftning

Serviceproducenten bör följa all lagstiftning och alla myndighetsbestämmelser och direktiv som gäller för denne och verksamheten. Serviceproducenten förbinder sig till att följa gällande arbetsavtalslagstiftning och arbetsavtal för branschen.

Användandet av UpCare-dataprogram

Serviceproducenten förbinder sig att använda det av staden upprätthållna UpCare-dataprogrammet för dokumentation av uppgifter i anslutning till klientbesöken.

Serviceproducenten förbinder sig till att ansvara för att mobiltelefoner som arbetstagarna som utför klientbesöken använder i dataprogrammet är tillgängliga och fungerar samt att följa stadens direktiv för användandet av dataprogrammet.

Användandet av Smartum-dataprogrammet

Serviceproducenten förbinder sig att fakturera stadens andel av servicesedeln elektroniskt via Smartum-dataprogrammet samt att som ersättning för betalningstrafiken, enligt ikraft varande taxa, till Smartum Oy betala en avgift per servicesedel. Serviceproducenten förbinder sig också att följa de av staden och Smartum Oy givna direktiven beträffande fakturering och användningen av programmet.

Användandet av mätare

Serviceproducenten förbinder sig att enligt stadens direktiv använda mätare för klientklassificering (t.ex. Rava) eller kvalitetsuppföljning (t.ex. HaiPro).

Deltagande i kvalitetsmätning och utvecklingsverksamhet

Serviceproducenten förbinder sig att delta i de av staden anvisade mätningarna av servicekvalitet och utvecklingsåtgärder för servicen samt att delta i introduktionstillfällena för den regionala servicesedeln samt årligen i minst två utvecklingstillfällen som berör servicesedeln.

Hävande av godkännande

Staden har rätt att häva godkännandet av serviceproducentens godkännande och radera serviceproducentens namn från listan över godkända servicesedelproducenter omedelbart utan uppsägningstid:

- a) god vård- och servicepraxis följs inte;
- b) serviceproducenten följer inte regelbokens villkor;
- c) serviceproducenten har blivit betalningsoförmögen, har inte förmått betala sina fakturor vid utsatt tid, har påbörjat ackordförfarande, har försatts i likvidation eller är i omedelbar fara att försättas i likvidation; eller
- d) serviceproducenten eller någon i dess ledning har dömts som skyldig i brott i anslutning till näringsverksamheten.

4 Stadens skyldigheter

Staden bör i Smartum-programmet (www.palveluseteli.fi) upprätthålla register över godkända serviceproducenter. Uppgifterna om serviceproducenterna och deras service och prissättning bör vara offentligt tillgängliga på internet (<http://www.seniorinetti.vaasa.fi/>) och på annat lämpligt sätt.

Staden bör för klienten klargöra vilken hennes ställning är vid användandet av servicesedeln, servicesedelns värde, serviceproducenternas priser, principerna för självriskandelen samt klientavgiften för motsvarande service enligt lagen om klientavgifter för social- och hälsovården.

Staden bör informera klienten om varifrån och vilka uppgifter som rör denne som kan begäras utan samtycke. Staden bör ge klienten möjlighet att bekanta sig med uppgifter införskaffade på annat håll och vid behov ge utlåtande i ärendet.

Staden väljer servicesedelproducenter i enlighet med lagen om servicesedlar. Staden bör även häva serviceproducentens godkännande och avlägsna producenten från registret såvida villkoren för godkännande inte längre uppfylls eller om producenten ber om ett hävande. Staden har dessutom skyldighet att övervaka serviceproducenternas servicekvalitet utöver godkännandeförfarandet även i samband med producerandet av servicen. Staden bör härmed säkerställa att serviceproducenterna uppfyller minimikraven som uppställts för verksamheten.

Klient- och patientdokumenten som kommer till som en följd av service genom servicesedel är myndigheternas dokument. Fastän dokumenten är uppgjorda av serviceproducenten i samband med servicetillfället, ansvarar staden som registerförare i sista hand för deras hantering. Serviceproducenten och staden bör även säkerställa att för servicens ordnande och förverkligande tillräckliga uppgifter förmedlas mellan parterna i servicetillfallets olika skeden. Detta möjliggör att varje klients och patients dokument bildar en för vårdens och omsorgens del nödvändig, fortlöpande helhet, som vårdens och omsorgens beslut vilar på.

5 Beskattning

Servicesedeln är för klienten en skattefri förmån. Skattefriheten förutsätter att servicesedeln

- beviljas för klart definierad service
- är personlig och inte kan överföras på annan person
- inte betalas direkt till klienten i pengar, som hon själv kan disponera

Servicesedelns självriskandel berättigar inte klienten till hushållsavdrag i beskattningen.

Enligt mervärdesskattelagens 34 § beskattas inte hälso- och sjukvårdstjänster. Med hälso- och sjukvårdstjänster avses åtgärder för att bestämma en människas hälsotillstånd samt funktions- och arbetsförmåga, om det är fråga om:

1. vård vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård som upprätthålls av staten eller kommun eller vård som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård; eller
2. vård som ges av en sådan yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som bedriver sin verksamhet med stöd av lagstadgad rätt eller som enligt lag är registrerad.

Enligt mervärdesskattelagens 37 § beskattas inte försäljning av tjänster och varor i form av socialvård. Med socialvård avses verksamhet som bedrivs av staten eller kommunen samt verksamhet som bedrivs av någon annan producent av socialvårdstjänster under övervakning av socialmyndigheterna, då verksamheten har till syfte att sörja för vården om barn och ungdomar, barndagvården, åldersvården, omsorgen om utvecklingsstörda, andra tjänster och stödåtgärder för handikappade, missbrukarvården samt annan motsvarande verksamhet.

6 Uppföljning och uppdateringar av regelboken

Staden är enligt lagen om servicesedlar skyldig till tillsyn av nivån på servicen producerad av godkända privata serviceproducenter och kan, från gruppen av godkända producenter, avlägsna serviceproducent som inte följer regelbokens direktiv. När klienten använder servicesedel är staden inte i avtalsförhållande till den privata serviceproducenten som producerar social- och hälsovårdstjänsten.

Serviceproducenten förbinder sig att följa regelbokens villkor. Såvida serviceproducenten inte uppfyller i regelboken uppställda villkor, kan staden avlägsna serviceproducenten från registret över godkända serviceproducenter. Stadens ansvarsperson vid förverkligandet av regelboken och som mottagare av anmälningar är chefen för hemvården. Stadens kontaktperson i anslutning till klientärenden är hemserviceledaren som beviljat servicesedeln. Serviceproducenterna utser person(er) enligt namn eller ställning som fungerar som ansvars- och kontaktpersoner.

Staden har rätt att göra ändringar i direktiven i denna regelbok och dess bilagor. Staden meddelar serviceproducenterna skriftligt om ändringarna omedelbart efter besluten. Om serviceproducenten inte vill förbinda sig till gjorda ändringar bör detta skriftligen meddelas staden inom sextio (60) dagar från det att ändringsanmälan skickats. Såvida dylikt meddelande inte skickas till staden förbinder sig serviceproducenten att följa de ändrade villkoren fr.o.m i ändringsanmälan utsatta datum. Denna regelbok är i kraft tills vidare.

Hemvårdens servicesedel

Användningen av Vasa stads servicesedel för hemvården har fastslagits i social- och hälsovårdsnämnden 10.10.2005 § 114.

Temporär hemvård

Temporär hemvård, högst tre veckor, kan beviljas med servicesedel när klienten hemförlovas eller när hjälpbehovet överraskande ökar och alternativet är sjukhusvård eller serviceboende. Värdet på servicesedeln är vid temporär hemvård oberoende av inkomst och lika stor för alla klienter.

Regelbunden hemvård

Påbörjandet av regelbunden hemvård förutsätter att stadens hemvård har bedömt vård- och servicebehovet, uppgjort service- och vårdplan samt fastställt servicens innehåll och mängd. Servicesedeln värde är inkomstbunden och fastställs enligt de av kommunen definierade klientens fortgående och regelbundna inkomsterna.

Närståendestöd

Närståendestödets servicesedel kan beviljas för att möjliggöra närståendevårdarens lagstadgade lediga dagar. Genom servicesedeln tryggar närståendevårdaren den vårdades nödvändiga vård och service under de lediga dagarna. Närståendestödets servicesedel är oberoende av inkomst och lika stor för alla klienter.

7 Servicesedelns klienter och patienter

Klienterna är åldringar, handikappade eller långtidssjuka vars funktionsförmåga är nedsatt tillfälligt eller permanent i den mån att de behöver utomstående hjälp för boende i eget hem.

Hemvårdens målsättning är att stöda klienternas hela välfärd och funktionsförmåga samt optimala självständighet i hemmet. Anhöriga och närstående ges stöd att delta i vård och omsorg.

Hemvård innebär hemservice avsedd i socialvårdlagens §§ 20-21 och socialvårdsförordningen § 9 mom.1 samt hemsjukvård till fullvuxna och familjer enligt folkhälsolagen § 13 mom. 1.

Hemvård kan fås av klient

- vars funktionsförmåga är klart nedsatt. Klienten behöver hjälp med dagliga primärfunktioner som måltider, hygien, toalettbesök, påklädning och övrig grundvård samt med medicinvård;
- som pga sin sjukdom eller nedsatta funktionsförmåga är i behov av hälso- och sjukvård och inte förmår använda hälsovårdsservice utom hemmet;
- som får närståendevård. Närståendevårdaren behöver stöd med hemvård för sitt vårdarbete och för att orka samt använder de lagstadgade lediga dagarna.
- som fått sjukhusvård och vars förutsättningar för att klara sig i hemmet har klarlagts genom vårdöverläggning före hemförlovningen.

Följande situationer förhindrar beviljande av servicesedel till klient:

1. Klienten önskar neka till erbjuden servicesedel, varvid staden bör handleda henne till av staden på annat sätt producerad service (§6 i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården 569/2009).
2. Klienten eller hennes anhöriga/närstående är inte kapabel att ta ansvar för service producerad med servicesedel.
3. Klienten uppfyller inte de för servicesedel uppställda (§6 i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården 569/2009 och §7 i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2008).

8 Behörighetskrav för serviceproducentens personal

Hemvårdens personal förutsätts i enlighet med lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994) ha rätt att utöva hälsovårdares eller sjukskötares yrke eller i enlighet med förordningen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (608/2005) rätt att använda yrkesbeteckning närvårdare, primärskötare eller hjälpskötare eller i enlighet med lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005) behörighet för uppgifter som närvårdare. Vikarier bör ha tillräcklig utbildning inom social- och hälsovården (bilagorna 1 och 4).

Personalen som utför de i service- och vårdplanen definierade sjukvårdsåtgärderna förutsätts i enlighet med lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994) ha rätt att utöva hälsovårdarens eller sjukskötarens yrke.

Om serviceproducenten har fler än tre (3) arbetstagare bör ansvarspersonen för servicen ha högskoleutbildning inom social- och/eller hälsovården eller motsvarande examen, tillräckliga ledarförmåga samt arbetserfarenhet av motsvarande uppgifter.

Personalens kunskande bör vara på en nivå som motsvarar klienternas vårdbehov och personalen förbinder sig till samarbete med klientens anhöriga/närstående. Verksamhetsenheten bör ombesörja att personalens yrkeskunskap upprätthålls och utvecklas samt ges tillräcklig fortbildning (lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården 559/1994). Personalen bör ha tillräckliga svenska och finska språkkunskaper.

Serviceverksamheten bör basera sig på kvalitetsrekommendationerna om tjänster för äldre (Social- och hälsovårdsministeriets publikation 2008:4) (<http://www.stm.fi/julkaisu/nayta/julkaisu/1063089#fi>).

9 Servicens innehållskrav

Serviceproducenten bör sörja för servicen enligt service- och vårdplanen som bifogats beslutet innehållsmässigt och kvantitativt i minst den utsträckning som stadens egen hemvård gör. Stadens servicebeskrivning finns som bilaga till denna regelbok.

Hemvården förverkligas med målsättningen att upprätthålla klientens egna resurser och egen funktionsförmåga samt uppmärksamma personliga behov och önskemål.

En del av hemsjukvårdens uppgifter kräver inte en sjukskötares eller hälsovårdares behörighet utan kan utföras av en närvårdare eller av person med motsvarande utbildning, som har relevanta insikter och kunskande för utförandet av ifrågavarande uppgifter. Även vårdpersonal som handhar medicinering bör ha tidsenliga kunskaper och utbildning. Serviceproducenten skall se till så att närvårdarens och sjukskötarens arbetsbeskrivningar är noggrant definierade. Läkemedelsbehandlingsplanen för stadens hemvård, där ovan nämnda frågor regleras, finns som bilaga till regelboken.

Helhetsansvaret för hemsjukvården har alltid serviceproducentens sjukskötare eller hälsovårdare.

Kvalitetskontroll

Verksamhetsenhetens uppgift är att se till klienternas självbestämmanderätt upprätthålls, att rättvisa och bra bemötande samt att individualitet och trygghet garanteras. Ansvar för detta har anvariga cheferna för både serviceproduktionen och verksamhetsenheten. Serviceproducenten bör se till så att de individuella behoven tas i beaktande och bemöts hos varje klient.

- Serviceproducentens värdegrund och verksamhetsprinciper för service inom hemvård är definierade. Ansvar och befogenheter är skriftligt definierade (uppgiftsbeskrivning).
- Serviceproducenten har definierat och dokumenterat sina kvalitetskrav och centrala kvalitetsmål. Producenten har en långsiktig verksamhetsplan inklusive förverkligande av egen kontroll och själv rättelse.
- Serviceproducenten har en skriftlig läkemedelsbehandlingsplan (Social- och hälsovårdsministeriets handbok 2005:32) samt namngiven ansvarsperson för läkemedelshanteringen.
- Serviceproducenten använder allmänt godkända rekommendationer som God medicinsk praxis, rekommendationer av Institutet för hälsa och välfärd samt Sjukskötarens handbok.
- Av serviceproducenten förutsätts att klientuppgifter och utfört arbete i anslutning till vårdarbetet dokumenteras i företagets klientuppgiftsprogram samt att bedömningsystem för vårdens nivå används enligt följande direktiv:
 - dokumentation av vårdarbetet enligt lagstiftning samt dokumentation av vården i anslutning till klientens helhetssituation
 - statistikförning av utfört arbete, inklusive HILMO-dokumentation
 - uppföljning av klientens servicebehov och samarbete med staden vid uppdatering av service- och vårdplan

10 Av klienten bekostad tilläggsservice

Servicesedeln innehåller vård och omsorg i enlighet med service- och vårdplan. Utanför den av staden uppgjorda service- och vårdplanen är den av klienten använda servicen som hon bekostar själv och som berättigar till hushållsavdrag i beskattningen. Av klienten bekostad service kan vara t.ex. städning, fönstertvätt, inköp, matlagning.

11 Delgivning av servicefeedback till staden

De med servicesedeln förverkligade servicetimmarna för hemvården rapporteras månatligen i efterskott i anslutning till faktureringen i Smartum-programmet där de är tillgängliga för staden. Service- och vårdplanen bedöms och uppdateras i hemvården minst en gång (1) varje år och alltid när klientens servicebehov förändras. I anslutning till detta bedöms även behovet av servicesedlar för hemvården. Även serviceproducenten har skyldighet att omedelbart meddela stadens hemvård om det finns behov av ny bedömning av service- och vårdplan för klient med servicesedel. Om klientens servicebehov ökar bör serviceproducenten meddela om detta till stadens hemvård i god tid så att tiden som beräknats för service med servicesedeln inte överskrids. Staden ersätter inte serviceproducenten för service utförd åt klienten som den ikraftvarande servicesedeln inte täcker.

12 Uppföljning och rapportering av särskilda kvalitetsmätare

Staden övervakar serviceproducentens verksamhet. De av staden begärda rapporterna bör levereras enligt tidtabell given av staden.

Erforderliga rapporter och övervakning:

- Klientens ansvariga vårdare är utsedd genast när hon blivit klient och klienten samt anhöriga/närstående vet vem den ansvariga vårdaren är
- Service- och vårdplanens tidsenlighet granskas och bedöms minst en (1) gång varje år och alltid när klientens vårdbehov förändras. I anslutning till detta bedöms även behovet av hemvårdens servicesedel.
- Serviceproducenten ombesörjer i samråd med person som sköter klientens ärenden att klienten får de offentliga förmåner (t.ex. Fpa:s vårdbidrag och bostadbidrag) som hon har rätt till
- Klienten ansvarar själv för sina ekonomiska ärenden eller av henne utsedd person/intressebevakare. Vid behov ges hjälp för att skaffa intressebevakare.
- Av staden förutsatta uppföljningsuppgifter beträffande vårdens nivåer
- Övriga av staden inbegärda uppgifter angående servicens utvecklande och uppföljning
- Serviceproducenten är skyldig att på eget initiativ informera staden om avsevärda förändringar i verksamheten. Förändringar som påverkar serviceproduktionen (t.ex. fördröjning, förhinder eller avbrott) samt förändringar i kontaktuppgifter eller ansvarspersoner bör meddelas staden skriftligt (även e-post godtas) omedelbart när förändringen skett eller är nära förestående.
- Klientrespons insamlas och dokumenteras. Responsen utnyttjas för utvecklande av verksamheten.
- Varje klientreklamation meddelas staden. Varje klientreklamation utreds skriftligt.

13 Avtalsvillkor i avtalet mellan serviceproducenten och klienten

Avbokande av servicetillfälle

Serviceproducenten kan ensidigt avboka ett servicetillfälle senast sju (7) dagar före servicen är avtalad att påbörjas. I övriga fall meddelar serviceproducenten klienten om förhinder att producera servicen genast serviceproducenten är medveten därom och kommer med klienten överens om ersättande hjälp. Klienten kan inhibera på förhand avtalat hjälpbesök utan debitering genom att meddela om avbokningen till serviceproducenten 24 timmar före avtalat besök. Hjälpbesök som avbokats senare eller oavbokat besök tolkas som ett genomfört besök. Som avbokat besök avses inte mindre och gemensamt mellan klient och serviceproducent avtalade förändringar beträffande servicens utförandeplats och tidtabell.

Serviceavtalets avtalsperiod och uppsägning

Serviceavtal kan uppgöras för att gälla en gång för en enskild service, för viss tid eller för högst den tid som klientens av staden beviljade servicesedel gäller. Serviceavtal av

engångskaraktär upphör utan uppsägning när servicen är utförd. Tidsbundet avtal upphör utan uppsägning det datum det enligt avtalet upphör eller det kan sägas upp gemensamt. Uppsägningstiden är två (2) veckor och den skriftliga uppsägningen skall bevitnas.

Felaktighet i servicen

Om servicen avviker från vad som i denna regelbok är nämnt om servicens innehåll och kvalitet, är den felaktig. Bevisbördan för att servicen är utförd yrkeskunnigt och omsorgsfullt är serviceproducentens. Servicen är även felaktig om den inte motsvarar de uppgifter eller den kvalitetsnivå som serviceproducenten har lovat i sin marknadsföring eller i övrigt innan avtalet ingåtts och som man kan anta har påverkat klienten i sitt beslut. Detsamma gäller uppgifter givna när servicen har utförts som kan antas ha påverkat klientens beslut. Servicen är även felaktig om serviceproducenten har underlåtit att ge klienten information om något som producenten borde ha haft kunskap om och som det är befogat att anta att klienten förväntade sig få.

Fördröjning i servicen

Vid beställningen eller vid ingående av det individuella serviceavtalet överenskomms tidsramarna för utförandet av servicen. Servicen är fördröjd om den inte förverkligas enligt avtalad tidtabell.

Följder av felaktighet och fördröjning i servicen

Rättelse/gottgörelse

Serviceproducenten har rätt att på egen bekostnad korrigera uppkommen skada pga felaktighet och fördröjning i servicen (arbetstagares försening) om det görs omedelbart klienten meddelar om felaktighet/fördröjning och klienten godtar rättelsen (t.ex. förverkligande av personlig hjälp vid överenskommen tidpunkt på serviceproducentens bekostnad). Vid felaktighet eller fördröjning har klienten alltid rätt att kräva av serviceproducenten att avtalet uppfylls. Om felaktigheten eller fördröjningen inte kan korrigeras eller det inte görs inom skälig tid efter det att klienten meddelade därom har klienten rätt att få gottgörelse eller klienten kan på serviceproducentens bekostnad få servicen utförd av en annan serviceproducent.

Rätten att inte godta utförandet av servicen

Klienten har rätt att pga felaktighet eller försening inte godta utförandet av servicen till den del den inte är utförd sakligt genom att meddela därom skriftligt. Serviceproducenten kan ge skriftligt genmäle därom till staden. Om staden godtar genmälet ersätts serviceproducenten med en servicesedel för utförd service till ett motsvarande värde.

Hävande av avtal

Klienten får häva avtalet utan uppsägningstid pga felaktighet eller fördröjning förorsakad av serviceproducenten om avtalsförseelsen är avsevärd. Exempel på avsevärd förseelse är att arbetstagaren inte infinner sig på arbetet och serviceproducenten inte informerar klienten om detta eller omedelbart ordnar med ersättande hjälp; eller den personliga assistenten (arbetstagaren) avsevärt försummar att förverkliga avtalad hjälp; eller uppträder påverkad på arbetsplatsen, bryter mot säkerhetsföreskrifterna, begår ett brott vid utförandet av servicen eller att avtalsförseelserna är upprepade.

Skadestånd

Klienten har rätt till skadestånd för omedelbar skada som förorsakats av serviceproducentens fördröjning eller fel. Serviceproducenten är inte ansvarig för skada förorsakad av fördröjning eller fel om serviceproducenten kan bevisa att fördröjningen beror på omständigheter som denne inte kunnat påverka och som man inte rimligen kan förutsätta att denne hade kunnat beakta vid ingående av avtalet och vars följderna denne inte heller rimligen hade kunnat undvika eller övervinna. Klienten har rätt till ersättning enbart om följderna för den indirekta skadan förorsakad av fördröjningen eller felaktigheten beror på nonchalans hos serviceproducenten. Klienten är alltid skyldig att handla så att skadorna förorsakade av fördröjning och fel inte oskäligt ökar pga hennes handlingar eller försummelser.

Reklamation och klientrespons

Klienten bör informera serviceproducenten om eventuell fördröjning eller eventuellt fel inom en rimlig tid från det att fördröjningen eller felaktigheten är noterad. Reklamationer i anslutning till serviceproducentens service bör riktas direkt till serviceproducenten och ges till kännedom till staden. Klienten får oberoende av ovan sagda åberopa felaktighet och fördröjning i servicen om serviceproducenten har förfarit grovt nonchalant eller ohederligt och ovärdigt. Serviceproducenten bör svara på reklamationen inom tre (3) vardagar från att den anlänt. Klienten kan ge respons till serviceproducenten och staden beträffande servicens kvalitet och övrigt i anslutning till servicen. Klientresponsen används vid bedömning av kvaliteten och sakligheten hos serviceproducentens verksamhet. Om klienten så begär bör inom sju (7) vardagar från det att den anlänt ges svar på klientresponsen.

Lösande av meningsskiljaktighet

Meningsskiljaktigheter försöker man lösa i förstahand genom förhandlingar med parterna. I avtalsstrider används i konsumenttvistenämnden tidigare utformad praxis för lösningar som tolkningshjälp. Om en lösning inte kan nås genom förhandlingar med parterna kan klienten hänvisa ärendet för behandling i konsumenttvistenämnden. Om oenigheterna avgörs i domstol kan talan väckas även i underrätt i klientens hemkommun.

Tystnadsplikt

Serviceproducenten och dennes underleverantörer har tystnadsplikt beträffande klienternas ärenden. Tystnadsplikten gäller även efter att avtalet har upphört. Serviceproducenten är skyldig att beakta tystnadspliktens bestämmelser vid ingående av avtal med underleverantörer.

14 Oavhängighet hos person som beviljar servicesedel

Den person som för stadens del har beslutit om beviljande av servicesedel kan inte fungera som ansvarsperson för vård eller socialservice eller vara i administrativ förtroendeställning till serviceproducenten. Beviljaren av servicesedeln får inte heller vara betydande ägare till eller ha betydande beslutanderätt i serviceproducenten eller i samfund där serviceproducenten ingår i gemensam koncern (över 10 % av aktier, andelar eller rösträtt). Begränsningen i ägandet berör inte serviceproducent vars aktier saluförs vid värdepappersbörs.

15 Tillåten prissättning av service

Servicesedelns värde i hemvården har fastslagits i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). Sedelns värde bör minst baseras på lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (710/1982) enligt §§ 10 a och 10 c.

Servicesedelns värde inom närståendestödet grundar sig på social- och hälsovårdsnämndens beslut i Vasa stad 10.10.2005 § 114.

Fakturerings:

- Serviceproducenten uppgör med klienten eller dennes lagliga representant ett avtal beträffande servicens pris och innehåll där servicen med servicesedel är specificerad, serviceproducentens och klientens ansvar och skyldigheter. Klientens självriskandel antecknas i avtalet.
- Serviceproducenten kan fakturera klienten på den del som överstiger sedelns värde
- Staden beslutar om värdet på servicesedeln och dess förändringar
- Serviceproducenten fakturerar staden enligt givna direktiv i efterskott följande månad genom Smartum-programmet för den service given till klienten enligt beslutet om servicesedel. Faktureringsperioden är en månad.
- Såvida klienten försummar att betala självriskandelen eller om serviceproducenten säger upp avtalet omedelbart meddelar serviceproducenten tjänstemannen som gjort beslutet därom.
- Serviceproducenten bör i avtalet mellan producenten och klienten avtala om handhavandet av klientens nycklar.
- Service producerad med servicesedel är enligt Mervärdesskattelagens 130 a § skattefri försäljning av social- och hälsovårdstjänster.

Bilaga 1

Direktiv för användning av tillfällig arbetskraft

ENLIGT VALVIRA KAN STUDERANDE PÅ VISSA VILLKOR ANVÄNDAS TILLFÄLLIGT SOM ARBETSKRAFT

Valvira har gett direktiv och tagit ställning till användande av studerande inom social- och hälsovården tillfälligt i arbetsuppgifter inom den bransch de studerar. Här ett axplock ur Valviras direktiv:

Legitimerad yrkesutbildad person är läkare, tandläkare, provisor, psykolog, talterapeut, näringsterapeut, farmaceut, sjukskötare, barnmorska, hälsovårdare, fysioterapeut, laboratorieskötare, röntgenskötare, munhygienist, ergoterapeut, optiker och tandtekniker. Ovan nämnda yrken får utövas enbart av legitimerad yrkesutbildad person. I Finland eller utomlands studerande inom dessa branscher får fungera tillfälligt i yrket inom den bransch hon studerar efter att två tredjedelar av ifrågavarande utbildnings studier är godkänt erlagda.

För varje studerande som fungerar inom en bransch för legitimerad yrkesutbildad person inom social- och hälsovården skall skriftligt namnges en handledare. Handledaren namnges av verksamhetsenheten inom hälso- eller socialvården. Handledaren skall fungera inom samma verksamhetsenhet som studeranden. Handledaren skall vara en legitimerad yrkesutbildad person som ha rätt att självständigt fungera i yrket. Handledaren skall följa upp, handleda och övervaka den studerandes verksamhet och omedelbart ingripa i eventuella uppkomna missförhållanden samt avbryta verksamheten om patientsäkerheten är i fara.

Arbetsgivarens uppgift och ansvar är att från fall till fall bedöma den studerandes beredskap och för vilka uppgifter hon har tillräckliga förutsättningar. Arbetsgivaren skall även fastställa tillräckligt noggrant den studerandes uppgifter, ansvar, verksamhetens gränser och övriga åligganden. Dessutom skall arbetsgivaren säkerställa att studierna är godkända. Även om anställningen sker genom ett rekryteringsföretag bör hälsovårdens verksamhetsenhet själv bedöma ovan nämnda omständigheter. Det är arbetsgivarens ansvar att säkerställa den studerandes förutsättningar att fungera i uppgiften. Begränsning: Den studerande får inte fungera ens tillfälligt i någon av ovan nämnda yrken för legitimerad yrkesutbildad person om det har förflutit mer än tio år sen studierna påböjades.

Yrkesutbildad person med skyddad yrkesbeteckning är yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården enligt förordningen närvårdare (samt 12 andra yrkesbeteckningar). Pga av en stadgeändring i förordningen fr.o.m. år 2008 avlägsnades yrkesbeteckningarna hjälpskötare, tandskötare, fotvårdare, konditionsskötare, barnskötare, medikalvaktmästare-ambulansförare, mentalvårdare, sinnessjukvårdare och primärskötare eftersom ifrågavarande utbildningar inte längre ordnas i Finland. Ovan nämnda yrkesbeteckningar anses fortsättningsvis vara sådana yrkesutbildade personer inom

hälso- och sjukvården som förordningen avser och de har rätt att använda sin yrkesbeteckning.

I ifrågavarande yrken med skyddad yrkesbeteckning kan även verka andra personer eller personer som studerar till dessa. Dessa personer bör ha tillräcklig utbildning, erfarenhet och yrkesskicklighet för uppgiften de har. De har dock inte rätt att använda en skyddad yrkesbeteckning.

Vid anställandet av en person till en uppgift för skyddad yrkesbeteckning ansvarar arbetsgivaren för att den valda personen har förutsättningar att fungera i ifrågavarande uppgift.

ATT ANSTÄLLA EN STUDERANDE SOM TILLFÄLLIG PERSONAL INOM HEMVÅRDENS SERVICEPRODUKTION

Lagligt finns inget hinder för att en studerande inom social- och hälsovården kan anställas tillfälligt för att utföra definierade och överenskomna arbetsuppgifter. Inom serviceproduktionen kan studeranden användas i tillfälliga arbetsförhållanden enligt följande spelregler samt enligt i hemvårdens läkemedelshanteringsplan specificerade villkor:

- 1) Studerande kan anställas tillfälligt i överenskomna och på förhand definierade arbetsuppgifter om hon
 - a. fungerar som vikarie för en ordinarie anställd
 - b. anställningen är nödvändig tillfälligt för att klara överhopning av arbete och därmed för att säkerställa servicen för hemvårdens klienter
 - c. vid sommarsemestertider kan vikarietiden räcka 3
- 2) studeranden inom hälsovården (t.ex. sjukskötare) uppfyller Valvira's villkor, att den studerande har godtagbart avlagt minst två tredjedelar av studierna och det inte har förflutit mer än tio år sedan studierna avslutades när arbetsförhållandet inleds
- 3) vid anställning av studerande till branscher med skyddad yrkesbeteckning (t.ex. närvårdare) kan de utföra omsorgsuppgifter i hushållet om två tredjedelar av studierna är erlagda och arbetsgivaren innan arbetsförhållandet påbörjats har kontrollerat de uppgifter den studerande lämnat angående erlagda studier
- 4) studerande på närvårdarnivå deltar inte självständigt i hemsjukvårdens uppgifter
- 5) arbetsgivaren/serviceproducenten namnger skriftligt för varje studerande (både studerande inom hälsovården och personer med skyddad yrkesbeteckning) en handledare enligt direktiven från Valvira
- 6) serviceproducenten definierar och dokumenterar skilt för varje studerande arbetsuppgifterna med beaktande av nivån på den studerandes förutsättningar och kunskaper
- 7) serviceproducenten förmedlar vid begäran en lista på studerande som används som arbetskraft, arbetsförhållandets längd och definierade arbetsuppgifter
- 8) studeranden med kortare än ovan beskrivna studier avlägga kan tillfälligt anställas för att utföra definierade stöduppgifter i hushållet efter att serviceproducenten har bedömt personens tillräckliga förmåga, lämplighet, ansvarsfullhet samt klientorienterade arbetssätt.

Bilag 2

Information till klienten om hemvårdens servicesedel

Vad är servicesedeln

Servicesedeln är avsedd för vasabor med tillfällig eller fortgående behov av hemvård eller för närståendevårdare inom närståendestödet. Påbörjande av hemvård med servicesedel förutsätter att stadens hemvård har bedömt servicebehovet, uppgjort en service- och vårdplan och definierat servicens innehåll och mängd.

Den av klienten använda servicen som inte ingår i den av staden uppgjorda service- och vårdplanen bekostar klienten helt själv. Med servicesedeln förbinder sig staden att bekosta den andel av hemvårdens utgifter som sedelns värde täcker. För övriga kostnader ansvarar klienten själv.

Servicesedeln täcker
kostnaderna för hemvården
upp till sedelns värde.

Klienten bekostar själv

- självriskandelen
- övrig köpt service

Klientens självriskandel utgörs av den andel av hemvårdens helhetskostnader som överstiger servicesedelns värde.

Hemvårdens kostnader
servicesedelns värde avdras
=> klientens självriskandel

Servicesedelns användning regleras genom lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) samt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården 1311/2003 (paragraf 12 § ändrad 570/2009).

Klientens fördel med servicesedeln är t.ex. ökad valfrihet. I och med detta erbjuds möjlighet att välja den serviceproducent man önskar. Alternativet till servicesedeln är att klienten förblir delaktig av service producerad av kommunen. Detta alternativ finns alltid.

För kvaliteten på serviceproducentens service ansvarar kommunen och regionförvaltningsverket. För servicesedeln godkända serviceproducenter uppfyller av kommunen uppställda krav beträffande kvalitet och innehåll.

Ansökan om servicesedel

Ansökan om hemvårdens service görs via det egna distriktets hemvård. I åtnjutande av servicesedel kommer de klienter som uppfyller hemvårdens nuvarande kriterier om hemvårdsservice som konstaterats vid bedömningen av servicebehovet. I bruktagandet av servicesedeln är en överenskommelse mellan klient och stadens hemserviceledare eller ledaren för närståendestödet.

Värdet på servicesedeln är lika stort för alla klienter vid tillfällig hemvård och i närståendestödet. Värdet på servicesedeln vid regelbunden hemvård påverkas av klientens bruttoinkomster och hushållets storlek samt servicetimmarnas antal i service- och vårdplanen. Med ledaren går igenom de olika alternativens inverkan på klientens kostnader.

När klienten eller hennes anhöriga har valt en serviceproducent som passar dem, uppgör de med serviceproducenten ett avtal om innehållet i servicen. I avtalet bör framgå åtminstone allmänna avtalsvillkor, faktureringsvillkor samt storleken på serviceavgiften. I avtalet bör specificeras vilken service klienten får för serviceavgiften (service- och vårdplan). Utöver detta är det bra att avtala om betalningskutym ifall klienten tas in på sjukhus för vård eller det blir andra längre avbrott i servicen.

Klienten kan enligt eget önskemål av serviceproducenten skaffa tilläggsservice som hon själv bekostar som servicesedeln inte täcker. Även denna service är bra att skriva in i avtalet mellan klient och serviceproducent så att även klientens ansvar för kostnaderna framgår av avtalet.

I samband med uppgörandet av avtalet överlåter klienten till serviceproducenten den av staden beviljade servicesedeln. Mot servicesedeln fakturerar serviceproducenten staden med en summa motsvarande sedelns värde. Kostnader som överstiger servicesedeln fakturerar serviceproducenten klienten för enligt mellan dem uppgjort avtal.

Servicesedeln är personlig och kan inte bytas ut mot pengar eller användas för annat ändamål än vad den enligt beslutet om beviljande är avsedd för. För service producerad med servicesedel kan inte göras hushållsavdrag. Servicen är inte mervärdesbeskattad. I samband med beslutet om servicesedel dokumenteras nödvändiga uppgifter i stadens klientuppgiftsprogram.

Servicesedelanvändarens ställning

Klienten berörs av rättigheterna enligt socialvårdens klientlag och patientlagen. Om klienten är missnöjd med servicesedeln kan hon framställa en anmärkning till staden och serviceproducenten. Hon kan även byta serviceproducent. Vid missförhållanden i anslutning till servicen kan hon även vara i kontakt med social- och patientombudsmannen och/eller inlämna klagomål till övervakande myndighet såsom regionförvaltningsmyndigheten (AVI).

Kosument- och avtalsrättens stadgar och rättsprinciper gäller för avtalsförhållandet mellan klient och serviceproducent. Oenigheter kan hänskjutas för behandling i konsumenttvistenämnden. Även övriga konsumentmyndigheter såsom konsumentverket, konsumentombudsmannen och konsumentrådgivningen har till denna del befogenheter.

Klienten har inte rätt att enligt sjukförsäkringslagen (1224/2004) få ersättning för självriskandelen.

Besvär angående servicesedelbeslut

Man kan inte besvära sig över beslut angående värdet på inkomstbunden servicesedel eller beslut angående förhöjning av inkomstbunden sedel. I samband med servicesedelbeslutet informeras om hur och vart rättelseyrkan på beslutet kan göras.

Producenternas priser

Serviceproducenternas exakta priser hittas på producenterna egna internetsidor samt från Smartum-programmet (www.palveluseteli.fi). Klienten får även vid begäran av ledaren en skriftlig lista på serviceproducenter godkända av staden. Klienten eller hennes anhöriga och serviceproducenten kommer gemensamt överens om servicens slutgiltiga pris.

VASA HEMVÅRDS SERVICEBESKRIVNING

Hemvårdens service produceras klientorienterat och med ett funktionsförmågan främjande arbetssätt som stöder hennes förmåga till självständighet och livskontroll i vardagen. Nedan är beskrivningar över vad omsorgen, hälso- och sjukvården, hemmets skötsel och övrig service innehåller. I servicen ingår även handledning av klienterna för deltagande i service som stöder livskvaliteten såsom kultur- och rekreationsservice.

OMSORG

Med ett funktionsförmågan främjande arbetssätt stöder personalen i hemvården klientens egen självständiga funktionsförmåga i vardagens sysslor. Vid behov får klienten hjälp med de funktioner där deras egen funktionsförmåga inte är räcker till.

Personlig vård

Daglig hygien

- Daglig morgon- och kvällstvätt (innehåller t.ex. tvätt av underlivet, ansikte, armhålor, händer, ljumskar, runt bröstet)
- Talkning/smörjning och undersökning av huden (t.ex. torrhet, sår, rodnad, exem och utslag, skavsår)
- Borstning av tänder/tandprotes
- Toalettbesök/blöjbyte
- Rakning
- Kamning av hår
- Klippning av naglar
- Vård av stoma
- Tömning och byte av njur- och urinpåse
- Handledning och hjälp med skötset av hygien

Badninga

- Duschning/badning en gång per vecka (undantag är orsaker pga sjukvård eller individuella behov)
- Handledning/övervakning/hjälp med att tvätta sig
- Övriga uppgifter i anslutning till badning (t.ex. smörjning, klippande av naglar, rakning, påklädning, skötsel av frisyra)

På – och avklädning

- På- och avklädning samt byte av kläder och pyjamas/nattlinne
- Handledning och hjälp vid på- och avklädning
- Ombesörjande av saklig och ren klädsel
- Påsättande av stödstrumpor/bandage

Ombesörjande av nutrition

Klienten handleds och ges råd beträffande hälsosamt och mångsidigt matintag. Hon handleds även beträffande intag av tillräcklig och näringsrik föda samt i frågor i anslutning till dieter. Klientens vätskeintag övervakas (t.ex. urinering och symptom på vätskebrist). Mat tillreds enbart för klienter av speciellt hälsoskäl (t.ex. specialdiet).

Om klienten själv inte förmår tillreda mat övervägs följande alternativ:

- Måltidsservice (stadens/privat)
- Mat tillredd av anhöriga
- Färdigmat (anhöriga ombesörjer inköpen eller via butiksservicen)
- Vid behov ges hjälp att göra beställningen till butiksservicen (butiksinköp gör enbart tillsammans med klienten)

Hjälp vid måltider

- Framdukning och vid behov uppvärmning av måltid
- Övervakning/handledning av måltiden
- Matning, sondmatning
- Bortdukning och tillsnyggning efter måltiden

Mental och fysisk spänst och trygghet

Hemmets trygghet och lättillgänglighet

- Säkerställande av lättillgänglig och trygg framkomlighet
- Rådgivning i frågor i anslutning till trygghet
- Rådgivning beträffande hjälpmedel och hjälp vid dessas anskaffning
- Användande av hjälpmedel när det är att rekommendera pga säkerhetsskäl för klient och personal (t.ex. lyftanordning)

Mental och fysisk spänst

- Klientens uppmuntran till självständighet
- Mentalt stöd genom att lyssna och vara närvarande
- Uppmärksammande och uppföljning av fysiska och psykiska bekymmer och problem
- Diskutera med klienten och ge stöd i vardagen och vid problemsituationer

HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

Hälsö- och sjukvården förverkligas i enlighet med läkemedelsbehandlingsplanen. I läkemedelsbehandlingsplanen definieras även kunnandets säkerställande hos vårdpersonalen och rätten att delta i vårdarbetet för olika yrkesgrupper i organisationen.

Läkemedelsvård och –omsorg

-
- Läkkeiden annospussien toimittaminen asiakkaalle
- Läkkeiden antaminen/ottamisen valvonta
- Läkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen
- Lääkehoidon seuranta
- Yhteydenpito apteekkiin ja kotisairaanhoidoon
- Läkkeiden 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

Terveystilan 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

UTDRAG UR LÄKEMEDELSHANTERINGSPLAN FÖR VASA STADS HEMVÅRD SAMT VASA SJUKVÅRDSDISTRIKTS DIREKTIV

Säker läkemedelsbehandling

**Nationell handbok för genomförande av läkemedelsbehandling inom social- och hälsovården.
(Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2007:15)**

http://www.stm.fi/sv/publikationer/publikation/_julkaisu/1070739#sv

Planstomme för läkemedelsbehandling i Vasa sjukvårdsdistrikt (VCS)



X:\DATA\Seudullinen
palvelusetelihanke\Mi

Utdrag ur Vasa stads hemvårds läkemedelsbehandlingsplan (hemsjukvård, hemservice)



X:\DATA\Seudullinen
palvelusetelihanke\Mi

