



Tilapäisen kotihoidon ja omaishoidon vapaan palvelusetelisääntökirja

Päivitetty 22.1.2021

Sisällysluettelo

Tilapäisen kotihoidon ja omaishoidon vapaan palvelusetelisääntökirja	1
1 Johdanto	3
2 Sääntökirjan yleinen osa	4
2.1 Määritelmät	4
2.2 Asiakkaan asema	4
2.3 Palveluntuottajan velvoitteet	5
2.3.1 Tulkkipalveluiden käyttäminen	6
2.3.2 Luotettava kumppani –palvelun käyttäminen	6
2.3.3 Vakuutusturva	6
2.3.4 Toimitilat	7
2.3.5 Peruutusehdot ja hintatietojen ilmoittaminen	7
2.3.6 Henkilökunta	7
2.3.7 Asiakaspalautteen kerääminen	8
2.3.8 Tiedonanto Salon kaupungille	8
2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö	8
2.3.10 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset	9
2.3.11 Markkinointi	9
2.3.12 Lainsäädäntö	10
2.3.13 Valmiussuunnitelma	10
2.4 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut	10
2.5 Vastuu virhetilanteista	10
2.6 Laskutus	10
2.7 Hakemuksen hylkäämisperusteet ja sopimuksen purkamisperusteet	11
2.8 Salon kaupungin velvoitteet	12
2.9 Verotus	13
2.10 Palvelun laadunvalvonta ja sääntökirjan muuttaminen	13
3 Palvelukohtainen osa	14
4 Kotiin tuotavat palvelut: Tilapäisen kotihoidon ja omaishoidon vapaan palvelusetelisääntökirja	14
4.1 Palvelun kuvaus	14
4.2 Palvelun sisältö ja laatuvaatimukset	14
4.2.1 Henkilöstö	15
4.3 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	16
4.3.1 Palvelukerran peruutus	16
4.3.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	17
4.4 Palveluiden laskutus	17
4.5 Hintojen muutokset	18
Liite 1 Kotihoidon palvelukuvaus	19
Liite 2 Palveluraporttimalli	24
Liite 3 Vaadittavat liitteet	25
Liite 4 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautumislomake	26
Liite 5 Laskutusosoitteet	29
Liite 5 Laskutusohjeet	30

1 Johdanto

Tämä sääntökirja sisältää Salon kaupungin sosiaali- ja vanhuspalveluiden palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Palvelusetelipalvelut ovat määrärahasidonnaisia.

Salon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelipalvelujen perustamisesta ja lakkauttamisesta sekä palveluseteleihin liittyvistä ohjeista ja ehdoista. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle, mutta voi tarjota palveluseteliä yhtenä vaihtoehtona palvelun tuottamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelusetelikohtaisista osioista. Mahdolliset uudet käyttöön otettavat palvelusetelit lisätään setelikohtaisiin osioihin sen jälkeen, kun sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt kunkin uuden palvelusetelin sisällön ja käyttöönoton.

Palveluntuottajat voivat ilmoittautua kunnan tuottajarekisteriin jatkuvasti sääntökirjan voimassaoloaikana. Palvelusetelituottajien rekisteri viedään sosiaali- ja terveyslautakunnalle tiedoksi vuosittain.

Palveluseteleiden käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan/kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella. Sääntökirja perustuu Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran laatimaan palvelusetelin sääntökirjan yleiseen malliin, jonka perusteella tämä sääntökirja on muokattu huomioiden Salon vanhuspalveluiden ja sosiaalityön palveluiden toimialojen käytännöt, säännöt ja ohjeistukset.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta, joita kyseiset lait koskevat.

2 Sääntökirjan yleinen osa

2.1 Määritelmät

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka rahallinen arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Kunta määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelistä annetun lain (569/2000) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a–10 c §:ssä säädetyllä tavalla; (30.12.2014/1306).

Omavastuuosuudella tarkoitetaan yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta sitä osuutta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa tai yksityisiä sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottavia yrityksiä, järjestöjä tai yhteisöjä, jotka Salon kaupunki on hyväksynyt palvelusetelituottajiksi.

2.2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunta järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin. Kunta tekee asiakkaalle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Asiakas on velvollinen antamaan kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Palvelusetelin saanut asiakas tai hänen laillisen edustajansa avulla valitsee itsenäisesti palveluntuottajan ja solmii palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusetelipalvelun tuottamisesta. Tätä sopimussuhdetta sääntelevät kuluttajaoikeuden ja yleiset sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas antaa palveluntuottajalle kaupungilta saamansa palvelusetelin (viranomaispäätös).

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Salon kaupungin työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen. Kunta selvittää asiakkaalle palveluseteliä myönnettäessä tämän aseman, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Asiakas voi hakea muutosta palveluseteliä koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute voidaan antaa esimerkiksi puhelimitse ja sähköpostitse. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyys on mahdollista saattaa yleisen tuomioistuimen tai kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Terveystuollon potilasvahingot tutkitaan ja käsitellään potilasvahinkolain (585/1986) mukaisessa järjestyksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kunnan muihin palveluihin.

2.3 Palveluntuottajan veloitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Salon kaupungin edellyttämät asiakirjat, kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Ympäri vuorokautisia yksityisiä sosiaalipalveluja antavan palveluntuottajan on haettava toiminnalleen aluehallintoviraston (AVI) lupa. Lupahakemus tehdään sille AVille, jonka alueella palveluja annetaan. Lupahakemukseen on liitettävä yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa asetuksessa mainitut liitteet.

Yksityisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus Salon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten. Kotipalvelujen tukipalveluja (ateria-, vaatehuolto-, kylvetys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita) ja niihin rinnastettavia palveluja tai yksityistä perhepäivähoitoa ei enää merkitä rekisteriin. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään Salon kaupungille.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

2.3.1 Tulkkipalveluiden käyttäminen

Käytäntönä on, että palveluntuottaja tilaa tulkin, mikäli asiakas sitä tarvitsee. Niin sanottuja sukulaistulkkeja ei hyväksytä. Mikäli tulkin käyttämiselle ilmenee tarve, palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäjään.

2.3.2 Luotettava kumppani –palvelun käyttäminen

Salon kaupunki edellyttää palveluntuottajalta tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lisäksi Salon kaupunki edellyttää, että palveluntuottajaksi valituksi tullessaan toimijan on liityttävä Luotettava Kumppani -palveluun. Luotettava Kumppani on Vastuugroup Oy:n tarjoama sähköinen palvelu, joka helpottaa tilaajavastuulain velvoitteiden hoitamista. Luotettavien Kumppaneiden tilaajavastuutiedot ovat aina ajan tasalla ja helposti tarkastettavissa. Palvelu on yritykselle maksullinen. Lisätietoa: <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/>.

Salon kaupungilla on oikeus tarkastaa palveluntuottajan luottotiedot ja verovelkarekisterin tiedot. Palveluntuottaja ei saa olla yrityssaneerauksessa tai yrittäjä tai yhtiön vastuuhenkilö yksityishenkilön velkajärjestelyssä.

2.3.3 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa palvelusetelipalvelun edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi palveluntuottajalta edellytetään voimassa oleva vastuuvakuutus palvelusetelitoiminnassa aiheutuneiden vahinkojen varalle.

Salon kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa vahingon aiheuttanut palveluntuottaja. Sääntökirjan

mukaisia palveluita tuottavalla palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus.

2.3.4 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelusetelikohtaisiin osioihin on kirjattu palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta.

2.3.5 Peruutusehdot ja hintatietojen ilmoittaminen

Palveluntuottaja määrittää peruutusehdot. Mahdolliset setelikohtaiset tarkennukset peruutusehtoihin liittyen on kirjattu palvelusetelikohtaisiin osioihin. Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta. Peruutusehtojen pitää olla yleisen kuluttajansuojasääntelyn mukaiset.

Palveluntuottajia veloitetaan ilmoittamaan palvelusetelikohtaiset hintatiedot sääntökirjan liitteenä olevalla ilmoituslomakkeella sekä päivittämään niitä annettujen ohjeiden mukaisesti. Tuottaja sitoutuu pitämään kaikki tiedot ajan tasalla. Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Salon kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä. Palveluntuottajalla on oikeus alentaa ilmoittamaansa hintaa. Hinnan alentaminen tapahtuu ottamalla yhteyttä kyseisestä palvelusetelistä vastaavaan tahoon.

Salon kaupunki ei peri palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

2.3.6 Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee lisäksi olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi. Salon kaupungilla on oikeus ennen työn aloittamista haastatella äidinkieleltään muu kuin suomenkielinen työntekijä kielitaitovaatimuksen toteutumisen varmistamiseksi. Jos palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaitoa ei voida osoittaa yksiselitteisesti, Salon kaupunki voi vaatia palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, millä muilla kielillä kuin suomella palvelu voidaan tuottaa.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus- päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelituottajan tulee aina hyväksyttää alihankkija tilaajalla, ja pyytää tilaajalta kirjallinen suostumus alihankkijan käyttämisestä. Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osioissa.

2.3.7 Asiakaspalautteen kerääminen

Salon kaupunki varaa itselleen oikeuden määritellä oman asiakastyytyväisyyskyselynsä sisällön ja ajankohdan. Palveluntuottajia kannustetaan keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Tulokset toimitetaan Salon kaupungille. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

2.3.8 Tiedonanto Salon kaupungille

Palveluntuottajan tulee informoida Salon kaupunkia asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Ilmoitukset tulee viipymättä toimittaa Salon kaupungille, ellei lainsäädännössä tai osapuolten välillä ole nimenomaisesti ilmoituksen määräajasta sovittu. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Salon kaupungille palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Ilmoitus tulee toimittaa kyseessä olevasta palvelusetelistä vastaavalle taholle.

2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee informoida tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta ja palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta sekä asiakasta että tilaajaa.

Yrityksellä tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö nimettynä siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla määriteltynä palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot ja niiden tulee näkyä toiminnassa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa ja se tulee toimittaa Salon kaupungille. Omavalvontasuunnitelma pitää toimittaa kaupungille aina, jos siihen tehdään muutoksia.

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

2.3.10 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja varmistua siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä sääntelevän lainsäädännön ja rekisterinpitäjän tietosujoaohjeiden mukaisesti. Salon kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen yleisessä tietosujoa-asetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä yleisen tietosujoa-asetuksen (EU 2016/679) velvoitteet.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja. Palveluntuottajan tulee hyväksyä henkilötietojen käsittelysopimuksen ehdot hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Lisäksi tuottajan tulee hyväksyä Salon kaupungin tietosujoaohjeet. Ohjeet sisältävät sosiaali- ja terveystietojen näkökulmat. Ohjeita noudatetaan jokaisen palvelun kohdalla sitä ohjaavan lainsäädännön mukaisesti riippuen siitä, käsitelläänkö palvelussa asiakas- vai potilastietoja. Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojasta sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö/henkilöt.

Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai alihankintasopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

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

Mikäli palveluntuottaja toimii mainittujen säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu kunnalle rekisterinpitäjänä vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon.

2.3.11 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää.

Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

2.3.12 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

2.3.13 Valmiussuunnitelma

Palvelusetelituottajille on asetettu myötävaikutusvelvollisuus osallistua kriisitilanteissa voimavarojensa mukaan Salon kaupungin valmiussuunnitelman mukaiseen kriisiaikaiseen toimintaan. Kriisiavun antaminen ja myötävaikutusvelvollisuus voi tarkoittaa esimerkiksi palvelutuotannon ja muun kriisiavun kohdentamista asiakkaisiin ja heidän hoitoonsa. Salon kaupunki priorisoi ja kohdentaa palvelut kriisin laajuuden edellyttämällä tavalla. Ensisijaisesti palveluntuottaja turvaa jo tuottamansa palvelusetelitoiminnan mukaiset palvelut ja hoitovastuullaan olevat asiakkaat. Tarvittaessa voidaan sopia myös muiden kuin palvelusetelituottajan hoitovastuulla olevien asiakkaiden hoidosta. Lisäksi tarvittaessa voidaan sopia erikseen lisäpalveluiden tuottamisesta ja niiden kustannuksista.

2.4 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli on henkilökohtainen ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen/palvelun hankkimiseen. Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen sopimusrikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan statuksen purkamiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet/palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli palvelusetelin arvo ei kata tuotteen/palvelun koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

2.5 Vastuu virhetilanteista

Palveluntuottaja vastaa palvelusetelipalveluun liittyvistä virhetilanteista suoraan asiakkaalle.

2.6 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneista palvelusetelipalveluista Salon kaupunkia. Laskutus tapahtuu palvelusetelipalvelukohtaisesti asiakkaittain. Laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa. Samalla laskulla ei voi laskuttaa muita palveluita tai kuluja. Laskussa ei tarvitse eritellä palvelutapahtumia. Mahdolliset omavastuuosuudet palveluntuottaja veloittaa suoraan asiakkaalta ilmoittamansa hinnaston mukaisesti.

Lasku tulee osoittaa Salon kaupungille. Laskulla tulee olla tilaajan ilmoittama sähköpostiosoite ja viitetietona, mille kustannuspaikalle, kohteelle ja/tai hankkeelle/projektille lasku kuuluu sekä tilaajan nimi tai muu tilaajan antama tunnus, jonka perusteella lasku voidaan ohjata oikeaan yksikköön käsiteltäväksi. Voimassa oleva laskutusosoite tulee näkyä aina myös laskun kuvalla sekä verkko- että paperilaskuja

lähetettäessä. Mikäli laskusta ei löydy virallista laskutusosoitetta, ei laskua ole mahdollista käsitellä. Puutteellisin laskutusosoitetiedoin tulevia laskuja ei käsitellä. Laskutusosoitteisiin ei tule lähettää postia, kuten irrallisia liitteitä. Laskutusosoitteisiin lähetettyä muuta postia ei välitetä eteenpäin.

Salon kaupunki toivoo ensisijaisesti verkkolaskua sekä 30 päivän maksuaikaa. Kaupunki ei vastaanota sähköpostilla lähetettyjä laskuja. Mikäli laskuttajalla ei ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskua laskutusjärjestelmästä, voitte käyttää maksutonta toimittajaportaalia. Toimittajaportaalin kautta on mahdollista tehdä laskuja sähköisessä muodossa ja välttää paperisesta laskutuksesta aiheutuvat kustannukset.

Rekisteröityäksenne toimittajaportaaliin, ottakaa yhteyttä Sarastia Oy:n asiakaspalveluun joko sähköisesti tai soittamalla valtakunnalliseen palvelunumeroon 020 6399 400. [Linkki toimittajaportaaliin](#) ja sen [käyttöohjeeseen](#).

2.7 Hakemuksen hylkäämisperusteet ja sopimuksen purkamisperusteet

Mikäli Salon kaupunki hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Salon kaupungilla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Palveluntuottaja hakemus hylätään tai jo tehty sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja olennaisesti rikkoo palvelusetelitoiminnan ehtoja, toimii vastoin sääntökirjaa tai jos jokin seuraavista toteutuu:

- On tuomittu lainvoimaisella päätöksellä henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta tai julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainitusta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.
- On antanut vääriä tietoja yrityksestä, sen toiminnasta tai henkilöstöstä.
- Ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa
- On laiminlyönyt henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja.
- On väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai palveluntuottajan palvelusetelipalveluihin kohdistuu toistuvia reklamaatioita, joihin liittyviä puutteita ei ole palveluntuottajan toimesta korjattu tai hyvitetty asiakkaalle.
- On väärinkäyttänyt palveluseteliä tai tuottanut palvelua palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- On toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti.

Sopimuksen voimassaolo

Tuottajahakemuksen tehneen yrityksen tultua hyväksytyksi palveluntuottajaksi palveluiden tuottamissopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta. Irtisanoutumisilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimuskumppanille.

Sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi vakavien sopimusrikkomusten ilmetessä tai kahden varoituksen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ei korjaa valvonnan yhteydessä

ilmenneitä tai muutoin kaupungin tietoon tulleita epäkohtia erikseen ilmoitettavan ajan kuluessa. Käyttäessään alihankkijoita palveluntuottaja vastaa alihankkijan toiminnasta kuin omasta toiminnastaan. Alihankkijan tulee täyttää samat lainsäädännön vaatimukset ja sääntökirjan edellytykset kuin palvelusetelituottajan. Kunta voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Kunta päättää alihankkijoiden hyväksymisestä, kun kyseessä on peruspalveluun (hoitoon ja huolenpitoon) liittyvä alihankkija. Sopimusrikkomukseen syyllistynyt osapuoli on velvollinen korvaamaan sopimuskumppanille aiheutuneet vahingot.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle, vaan esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä ostajan tulee tehdä uusi hakemus palvelusetelituottajaksi Salon kaupungille.

Tästä sääntökirjasta aiheutuvat riidat Salon kaupungin ja palveluntuottajan välillä ratkaistaan lopullisesti Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa.

2.8 Salon kaupungin velvoitteet

Salon kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Salon kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat sekä omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Salon kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Salon kaupunki hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Salon kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

2.9 Verotus

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

2.10 Palvelun laadunvalvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Salon kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja tarvittaessa poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelu ei laadultaan vastaa sovittua tai sääntökirjan määräyksiä ei muutoin noudateta. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä. Julkisella yhteisöllä on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

Salon kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Salon kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Salon kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi muutosta koskevan päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti Salon kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Salon kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Salon kaupunki ottaa käyttöön uusia palvelusetelipalveluita, ne lisätään palvelusetelikohtaisiin osiin sosiaali- ja terveystalokunnan käsittelyn jälkeen.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

3 Palvelukohtainen osa

Palvelusetelikohtaiset osat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja matkakorvausten määräytymisen sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle kussakin palvelussa voimassa olevien myöntämisperusteiden mukaisesti sen jälkeen, kun asiakkaan palveluntarve on kartoitettu. Palvelusetelillä tuotettavat palvelut tulee suorittaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

4 Kotiin tuotavat palvelut: Tilapäisen kotihoidon ja omaishoidon vapaan palvelusetelisääntökirja

4.1 Palvelun kuvaus

Tilapäisellä kotihoidolla tarkoitetaan pääsääntöisesti lyhytkestoista, alle kaksi (2) kuukautta kestävä, asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, joiden toimintakyky on heikentynyt, ja jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan kodissaan.

Palveluseteliä ei ole tarkoitettu pelkästään kotisairaanhoidon hankkimiseen. Palvelusetelillä järjestettävän palvelun yhteydessä voidaan tehdä sellaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä, joihin palveluntuottajalla on tehtävään vaadittava koulutus.

Omaishoitajan vapaalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajaksi järjestettyä hoivaa ja hoitoa omaishoidettavan kotona palvelusetelillä. Hoitopäivä voi sisältää kodinhoidollisia tehtäviä. Omaishoidon lakisääteisiä vapaita ei voi käyttää etukäteen esim. lokakuun vapaita syyskuussa. Palvelusetelillä tuotettuja omaishoidon vapaita voi käyttää vain omaishoitosopimuksen voimassaoloaikana.

4.2 Palvelun sisältö ja laatuvaatimukset

Tilapäisen kotihoidon tavoitteena on ylläpitää asiakkaan päivittäistä toimintakykyä, antaa henkilökohtaista hoivaa ja huolenpitoa tai perushoidollisia palveluita. Henkilökohtainen hoiva tarkoittaa lyhytkestoista huolenpitoa asiakkaan hygieniasta, pukeutumisesta, asiainnista ja ravitsemuksesta. Asiakkaiden palvelutarve arvioidaan Salon kaupungin vanhuspalveluiden kriteerien mukaisesti. Kunta huolehtii asiakkaan omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivityksestä. Palveluntuottajalta edellytetään, että se tekee kirjallisen sopimuksen asiakkaan kanssa palvelusetelillä tuotetusta palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eriteltävä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

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

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia ja säädöksiä.

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet pitää määritellä kirjallisesti. Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma, miten asiakkaat hoidetaan, jos hän on itse estynyt hoitamasta palveluseteliasiakkaitaan. Tällaisessa tilanteessa palveluntuottajan tulee informoida kaupunkia mahdollisimman nopeasti.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista lainsäädännön sekä asiakkaan kokonaistilanteen edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottaja huolehtii osaltansa tarvittaessa myös HILMO-kirjaukset. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palveluja ilmoittamilleen alueille Salossa.

4.2.1 Henkilöstö

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) ja asetus (608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämistä rekistereistä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja suorittaa ensisijaisesti sairaanhoidolliset toimenpiteet, jos sellaisia on määritelty hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen Sosiaali- ja terveydenhuollossa 14:2015) ja nimetty, lääkehuollosta vastaava henkilö, jos palvelu sitä vaatii. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuja lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöstölle sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Jos esimerkiksi kodinhoitaja on osallistunut lääkehoidon

koulutukseen sekä osoittanut näytöillä osaamisensa ja lääkäri on antanut luvan, hän saa jakaa lääkkeitä läikehoitosuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat ja vastuut ovat määritelty kirjallisesti. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluista vastaavalla henkilöllä tulee olla toimintaan vaadittava koulutus ja riittävä osaaminen. Hän vastaa henkilökunnan määrän ja koulutuksen soveltuvuudesta annettavaan palveluun.

4.3 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on kiinteähintainen 20,00 €/t, joten sen arvo on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Tilapäisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää maksimissaan kahdeksi kuukaudeksi kerrallaan. Tilapäinen palveluseteli voidaan myöntää myös tarveharkinnan perusteella säännöllisen kotihoidon asiakkaalle.

Omaishoidon vapaan palvelusetelin arvo on 180€/lakisääteinen vapaapäivä. Yksi lakisääteinen vapaapäivä on käytetty, kun palvelua on tuotettu 180 euroa/pv yksittäisenä tai useimpina avustuskertoina. Palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. *Omaishoidon palvelusetelin kohdalla palveluseteli myönnetään puoleksi vuodeksi kerrallaan.*

Asiakkaan palvelusetelit myöntää Salon kaupungin vanhuspalveluiden *viranhaltija*. Palveluntuottaja ja asiakas ja/tai omainen tai asianhoitaja tekevät palvelusopimuksen. Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia tarvittaessa muun muassa raha-asioiden hoidosta sekä asiakkaan avainten hallinnasta. Sopimuksen voimassaoloajaksi kirjataan palvelusetelin voimassaoloaika.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia.

4.3.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa erityisen painavasta syystä johtuen erikseen neuvottelemalla asiakkaan kanssa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa, että asiakas pystyy peruuttamaan käynnin etukäteen. Mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti, on asiakkaan itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisesti tai tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on informoitava asiakasta tästä menettelystä.

4.3.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

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

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

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

4.4 Palveluiden laskutus

Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutus tapahtuu 15 minuutin tarkkuudella. Laskutusjakso on yksi kalenterikuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle seuraavan kalenterikuukauden 5. päivään mennessä.

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa kunnalle kuukauden 5. päivään mennessä laskun liitteenä asiakkaan kuittauksella varustetut palveluraportit (liite 2) asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta tuntitietoineen (palvelupäivä, kellonajat ja toimenpiteet). Palveluraporttiin tulee olla merkitty myös asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten.

Laskuna käytetään ensisijaisesti verkkolaskua (liite 5). Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä. Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Asiakas

Asiakkaan tulee hyväksyä palveluraportti allekirjoittamalla se. Asiakkaan ei tule allekirjoituksellaan hyväksyä palveluraporttia, jos palvelussa on esiintynyt virhe, viivästys tai palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle asiasta.

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

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

4.5 Hintojen muutokset

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa 31.12.2021 asti. Hinnat annetaan alueellisesti ilmoittautumislomakkeessa mainittujen alueiden mukaisesti. Palveluntuottaja voi vapaasti valita alueet, joihin haluaa ilmoittautua ja sitoutuu tuottamaan palvelun.

Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kirjallisesti perusteluineen 31.10. mennessä: Salon kaupunki/vanhuspalvelut, PL 77, 24100 SALO. Hintojen tarkastamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos. Hinnanmuutos voi maksimissaan olla +/- 2 % *voimassa olevasta* hinnasta.

Salon kaupunki pidättää itsellään oikeuden hyväksyä tai hylätä hinnankorotusehdotukset. *Kaupunki ilmoittaa hinnankorotuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä 30.11. mennessä.* Hintamuutokset astuvat voimaan ilmoitusta seuraavana vuonna 1.1. alkaen

Liitteet

[Liite 1 Kotihoidon palvelukuvaus](#)

[Liite 2 Palveluraporttimalli](#)

[Liite 3 Vuosittain toimitettavat asiakirjat](#)

[Liite 4 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautumislomake](#)

[Liite 5 Laskutusosoitteet](#)

Liite 1 Kotihoidon palvelukuvaus

KOTIHOIDON TOIMINTA

Kotihoito tukee ja auttaa, kun asiakas tarvitsee sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän askareista ja henkilökohtaisista toiminnoista kuten hygienian hoitamisesta. Kotihoidon tavoitteena on oikea-aikainen, asiakaslähtöinen, yksilöllinen ja tavoitteellinen hoiva ja huolenpito. Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaatii sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista ja hoivan, huolenpidon ja/tai sairaanhoidon tarve on toistuvaa, pääasiassa päivittäistä tai useita kertoja viikossa. Kotihoidon avulla voidaan vastata asiakkaan perushoidollisiin tarpeisiin kun asiakas ei siihen itse kykene.

Kotihoidon palvelut voivat olla säännöllisiä tai tilapäisiä. Jos hoito on jatkuvaa ja säännöllistä hoivaa tai sairaanhoitoa, asiakas on säännöllisen kotihoidon asiakas. Asiakas maksaa säännöllisestä kotihoidosta tulosidonnaisen kuukausimaksun. Jos asiakas tarvitsee hoidoissaan useamman hoitajan apua, niin asiakkaan hoitotunnit lasketaan todellisen hoitajamäärän mukaan. Tilapäinen kotihoito on kertaluonteista (max. 2 viikkoa: ei hoito- ja palvelusuunnitelmaa eikä erillistä asiakasmaksupäätöstä) tai lyhytkestoista (2 viikosta 2 kuukauteen kestävä hoito, tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja asiakasmaksupäätös). Tilapäisestä kotisairaanhoidosta asiakas maksaa kertamaksun/käynti (max. 1 kertamaksu/vrk).

Kotihoidon asiakkaalle antamasta hoivasta ja huolenpidosta sekä tukipalveluista sovitaan kotikäynnillä asiakkaan luona yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Palvelut suunnitellaan huomioiden asiakkaan voimavarat ja toimintakyvyn tukeminen. Yksilöllisesti suunnitelluilla palveluilla autetaan, ohjataan ja tuetaan asiakasta selviytymään omatoimisesti päivän askareista. Uudet asiakkaat ohjautuvat kotihoidon palveluihin kotihoidon palveluohjaajan kautta. Kotiutukset ja uusien asiakkuuksien aloitus tapahtuu pääasiassa virka-aikana, tarvittaessa tehdään yhteistyötä kotitiimin ja kotisairaalan kanssa.

Kotikäynnillä tehdään kirjallinen asiakassuunnitelma, joka sisältää asiakkaan toimintakyvyn kuvauksen, asiakkaan kokemat omat tarpeet ja toiveet palvelulle, sovitut tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseen. Kotikäynnillä toivotaan aina olevan mukana myös asiakkaan omaisia tai läheisiä, asiakkaan tilanteen mukaan. Palvelujen tarvetta arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa RAI-arviointimenetelmää hyödyntäen.

Kotihoidossa on käytössä Lifecare potilastietojärjestelmä, johon kirjataan kaikki sairaanhoidolliset toimenpiteet sekä vähintään kerran viikossa palveluita saavista kotihoidon asiakkaista kuvaus voinnista tai muusta toiminnasta. Asiakkaan kotihoidon turvaamiseksi apuvälinetarpeet kartoitetaan ja apuvälinesuosituksia tulee noudattaa työsuojelullisten syiden vuoksi esim. sairaalasängyt ja nostolaitteet.

Kotihoitoa on saatavana pääsääntöisesti klo. 7.00-21.30 välisenä aikana, tarvittaessa myös yöaikaan. Kotikäynnin ajoittumiseen vaikuttaa se, kuinka tärkeä on hoidollisin perustein saada kotikäynti tiettyyn aikaan eli aikakriittisyys. Ne käynnit, joita ei hoidollisin perustein ole syytä tehdä aamun tunteina pyritään jaottelemaan muuhun aikaan päivässä. Kotikäyntien lisäksi voidaan käyttää teknologisia ratkaisuja tukemaan asiakkaan kotona pärjäämistä esim. puhelinsoitot. Vastaavasti käynnillä voidaan tehdä vain välttämätön siihen aikaan toteutettava tehtävä ja suorittaa muut tehtävät myöhemmin päivällä, esimerkiksi insuliinin pistäminen aamulla ja kodinhoidolliset tehtävät päivällä. Kodinhoidolliset tehtävät (esimerkiksi pyykinpesu, lakanoiden vaihto, siistiminen) hoidetaan arkipäivisin. Iltaisin, viikonloppuisin ja pyhinä hoidetaan pääsääntöisesti asiakkaan hoidon kannalta välttämättömiä askareita.

Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon. Läheisten toivotaan ilmoittavan etukäteen kotihoidon henkilöstölle, jos he vierailevat asiakkaan luona ja hoitavat hänet käyntinsä aikana. Kotihoidon avuista ei peritä asiakasmaksua niiltä päiviltä kun omainen tai läheinen hoitaa asiakasta, jos hoitamisesta on ilmoitettu kotihoitoon hyvissä ajoin, niin ettei kotihoidon käynti ehdi toteutua.

Kotihoitoa myönnetään pääasiassa jäljempänä avattujen kriteerien mukaisesti. Jos asiakkaan kotona pärjääminen (vaihtoehtona ympärivuorokautinen hoito) edellyttää poikkeamaa kriteereistä, niin asiasta neuvotellaan tiiminvastaavan ja aluepäällikön kanssa. Tavoitteet ja perusteet myönnetylle palvelulle kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan KHTIIV-lehdelle.

Jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon palveluiden myöntämisessä käytetään erityistä harkintaa jos

- asiakas on oikeustoimikelpoinen ja ymmärtää hoidontarpeen merkityksen, mutta ei itse halua tai toistuvasti kieltäytyy vastaanottamasta palvelua.
- asiakas ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtää sen merkityksen hoitonsa kannalta.
- asiakkaan aggressiivista käyttäytymistä ei saada hallintaan.
- asiakkaan kotiympäristö arvioidaan hoitavalle henkilökunnalle vaaralliseksi.
- asiakas tarvitsee pelkästään käyntiä voinnin seuraamiseksi, turvallisuuden tunteen takaamiseksi tai yksinäisyyden poistamiseksi.
- asiakkaan on mahdollista järjestää palvelun saaminen itse tai omaisen tuella.

KOTIHOIDON PALVELUT

Alla olevien apujen saaminen perustuu asiakkaan toimintakykyyn ja jatkuvaan palvelutarvearvioon sekä asiakassuunnitelmassa arvioituun aikaan. Alla olevat tehtäväluettelot ovat suuntaa antavia ja niistä voidaan poiketa perustellusti. Lähtökohtaisesti asiakkaalle annetaan apua siihen, mistä hän ei itse suoriudu.

Huoli-asiakkaiden (esim. muisti-, päihde- ja mielenterveysasiakkaat) kohdalla voidaan tehtäviä käyttää perusteluina, jotta asiakas hyväksyisi kotihoidon käynnit ja hänet saataisiin asianmukaisesti mahdollisimman varhaisessa vaiheessa palveluiden piiriin. Palveluohjauksen tulee informoida näistä huoli-asiakkaista selkeästi kotihoitoa ennen palveluiden aloittamista. Kotihoito pyrkii luomaan huoli-asiakkaiden kohdalla luottamuksellisen hoitosuhteen, eikä lopeta palveluja heti asiakkaiden mahdollisista alkuvastusteluista huolimatta. Jotta kyseiset asiakkaat eivät olisi hoitajien muistin varassa, niin asiakkaiden tunnistamiseksi on sovittu seuraavaa: kotihoidon fraasihjeessa oleva lause Jatko hoidon järjestämistä koskevat tiedot -otsikon alla "Aloitetaan kotikäynnit asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi, niin että..." tarkoittaa, että kyseessä on huoli-asiakas.

Saattohoitoasiakkaiden kohdalla tulee huomioida tilanteen erityisyys ja antaa asiakkaalle tai omaiselle aikaa myös keskusteluun/tukemiseen.

Henkilökohtainen hygienia

- Päivittäisessä peseytymisessä ohjaaminen ja avustaminen (mm. kasvot, hampaat, kainalot ja alapesu).
- Suihkuttaminen kerran viikossa, hiustenhoito tarpeen mukaan.
- Ihon perusrasvaus, parranajo sekä kynsien leikkaus. Samalla tarkistetaan ihon kunto. Vaativimmat jalkahoidot ja kynsien leikkaukset ohjataan jalkahoitajalle.
- WC – toiminnoissa avustaminen (mm. vaipan vaihto).
- Tarvikkeet hankitaan hoitotarvikehankintaohjeen mukaisesti (mm. vaipat).

Ravitsemus

- Ohjaus ja neuvonta terveellisen ja monipuolisen ravitsemuksen toteutuksessa.
- Riittävästä nesteen saannista huolehtiminen.
- Riittävän ravinnon saannin ja painon seuranta minimissään neljä kertaa vuodessa tai havaitun painon vaihtelun kohdalla tiheämmin säännöllisen kotihoidon asiakkaille.
- Aamupalan, väli- ja iltapalojen valmistaminen muiden käyntien yhteydessä yhdessä asiakkaan kanssa tai ohjaaminen tekemään itsenäisesti.
- Ruuan lämmitys valmisaterioista.
- Aterioiden tarjolle laittaminen houkuttelevasti ja ruokailussa avustaminen/syöttäminen.
- Valmiiksi annosteltujen lääkkeiden antaminen ruokailujen yhteydessä.
- Perniökodissa ruokailut toteutetaan yhteisruokailuna.

Pukeutuminen

- Itsenäiseen pukemiseen ja riisuutumiseen ohjaaminen ja tarvittaessa avustaminen myös mm. tukiliivit, tukisukat ja tukisidokset
- Asiallisesta vaatuksesta huolehtiminen päivittäisten tai tehostetun kotihoidon asiakkaille.
- Tarpeen mukaan vaatteiden hankinnasta huolehtiminen.

Tekstiilihuolto

- Vuodevaatehygieniasta huolehtiminen, lakanoiden ja tyynyliinujen vaihto kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan.
- Vuodevaatteiden pudistelu ja tuuletus ohjataan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille.
- Pyykit pestään asiakkaan omalla pesukoneella. Kotihoidon työntekijän poistuessa asiakkaan luota, kone voidaan jättää käyntiin. Mikäli oman koneen käyttäminen tai käyntiin jättäminen hoitajan poistuessa ei ole mahdollista, asiakkaan/omaisen tulee toimittaa pyykki pesulaan tai huolehtia muulla tavoin

- pyykinpesusta.
- Poikkeustilanteissa vaatteet voidaan pestä talon pyykkituovassa tai palvelukeskuksessa (ei ole vettä tai pesukonetta).
- Silitys, mankelointi, vaatteiden käsinpesu sekä mattojen, verhojen yms. pesut ohjataan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille.
- Asiakkaalla tulee olla oma pyykinkuivatusteline.

Siistiminen

- Välittömien asuintilojen tilannesiivouksesta huolehditaan kotikäyntien yhteydessä asiakkaan omilla välineillä, hoitajan arvion mukaan (ei koske pelkästään kotisairaanhoidoa saavia asiakkaita). Kotihoidon tulee huolehtia, että asiakkaan asumisympäristö on terveellinen ja turvallinen, ja ottaa tilanteen niin vaatiessa yhteyttä esim. ympäristöterveydenhuoltoon tai pelastustoimeen.
- TV- ja atk- ja sähkölaitteiden käyttöturvallisuudesta huolehditaan niin, että laitteiden päällä ei ole tavaroita.
- Omaisen asuessa samassa taloudessa, oletetaan, että omaisen huolehtii siistimisestä, jos omaisen toimintakyky sen sallii. Omaisten tulee myös vierailujensa yhteydessä huolehtia jälkien siistimisestä ja tiskaamisesta, ellei asiakas kykene siihen itse.
- Lattioiden kosteapyyhintä tehdään tarvittaessa esim. tahrojen poisto.
- Jos asiakas ei itse ohjattunakaan kykene pesemään astioita, siistimään ruokailu- ja keittiön työtasoja ja viemään roskaa ulos, niin kotihoidon työntekijä tekee sen.
- Jääkaappi ja mikroaaltouuni siistitään tarpeen mukaan jos asiakas tai omaisen ei siihen pysty.
- Pakastimen sulatus ja uunin pesu ohjataan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille.
- Perussiivouksessa ohjataan asiakasta käyttämään yksityisiä palveluntuottajia (Kotitalousvähennys verotuksessa).

Asiointi ja muut tehtävät

- Kauppa-asiointit, pankki ym. asiointit hoitaa asiakas, omaiset tai hänen edunvalvojansa tai muu lähipiiri.
- Kotihoito hoitaa asiointin poikkeustapauksissa. Asiakkaan asuinpaikasta riippuen apu voi toteutua Salon kaupungin sopiman yhteistyökumppanin avulla (kauppojen keräyspalvelut ja kotiin kuljetuksen mahdollisuus huomioiden). Kotihoito ei käsittele rahaa. Jos kotihoito huolehtii esimerkiksi apteekki – ja kauppa-asiointeista, tulee niissä olla asiakkaalla tili. Laskut ohjataan suoramaksuun tai käytetään maksupalvelua. Kauppa-asiointi toteutetaan kerran viikossa ja siitä veloitetaan erillinen asiointimaksu.
- Puhelimitse tehtävien ajanvarausten ja asiointien hoitaminen tehdään asiakkaan luona asiakkaan ajalla ja asiakkaan puhelimella mahdollisuuksien mukaan.
- Lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, jos se jatkohoidon kannalta on välttämätöntä eikä omaista tai vapaaehtoistyön vaihtoehtoja ole käytettävissä.
- Avustaminen kauppatilausten tekemisessä kerran viikossa.
- Puiden kantaminen ja puilla lämmittäminen tehdään, jos se on ainoa talon ja ruuan lämmityskeino. Sähköpatterin hankkiminen on ensisijaista jos asiakkaalla on sähköt.
- Lumen luonti ja lehtien haravoiminen toteutetaan siltä osin, kuin liikkumisen turvaaminen sitä edellyttää.
- Puutarhanhoito eikä puiden pilkkominen kuulu kotihoidon työtehtäviin (esim. marjojen poimiminen, perunoiden nosto, omenien poimiminen, ruohonleikkuu).
- Postit haetaan postilaatikosta, ellei asiakas itse siihen kykene.
- Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito ja ulkoiluttaminen eivät ole ensisijaisia kotihoidon tehtäviä, mutta välttämätön lemmikeistä tulee huolehtia esim. sairaalaan joutumisen yhteydessä (sijaiskoti).
- Asiakkaan kanssa ulkoillaan kotihoidon työtilanteen salliessa, tasapuolisuus huomioiden.
- Huolehditaan turvapalveluiden hankinnasta (esim. turvapuhelin).
- Muistutetaan/huolehditaan palovaroittimen ja turvapuhelimen säännöllisestä testaamisesta säännöllisen kotihoidon asiakkaiden kohdalla.
- Asiakasta ohjataan tarpeen mukaan muiden sosiaali- ja terveystalouden piiriin sekä yksityisten ja kolmannen sektorin palveluihin.
- Asiakasta ohjataan ja neuvotaan teknologisten ratkaisujen käyttöön.

Arjen aktiivisuuden ja psyykkisen hyvinvoinnin ylläpito

- Tehdään suunnitelma uusien asiakkaiden kanssa arjen aktiivisuuden ylläpidosta (KHTIIV).
- *Suunnitelmassa määritellään asiakkaan fyysiseen, sosiaaliseen tai psyykkiseen kuntoon sopivat askareet sekä sovitaan asiakkaan kanssa yhdessä miten esimerkiksi liikuntakykyä, omatoimisuutta tai osallisuutta ylläpidetään ja arvioidaan.*

- Kumpikin osapuoli sitoutuu noudattamaan sovittuja arkiliikkumisasioita arjessa.
- Arjen aktiivisuuden ylläpitosuunnitelman puitteissa kotihoidon työntekijä voi rauhallisina kotihoidon hetkinä tehdä asiakkaan kanssa yhdessä sovittuja asioita esim. ulkoilla, opastaa omatoimisuuteen, harjoitella siirtymisiä, antaa enemmän aikaa asiakkaalle omatoimiseen toimimiseen.
- Asiakkaan kanssa voidaan myös tehdä arkiliikkumissopimus erillisen ohjeen mukaan.

SAIRAANHOIDOLLISET PALVELUT

Alla olevien apujen saaminen perustuu asiakkaan toimintakykyyn ja jatkuvaan palvelutarvearvioon.

Lääkehoito

- Lääkehoitoa toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaan. (lääkehoitoon sisältyy mm. reseptien uusinta, lääkkeiden hakeminen ja jakaminen, lääkelistan ylläpitäminen, lääkkeiden vaikutusten ja mahdollisten sivuoireiden seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille)
 - Jos pelkkä lääkityksen anto vaatii käynnin, asiasta neuvotellaan lääkärin kanssa ja pyritään muuttamaan lääkkeen antoaikaa käyntien yhteyteen.
 - Ehdotetaan koneellista lääkkeiden annosjakelua asiakkaalle apteekin kautta, mikäli asiakkaalla ei ole muuta kotihoidon tarvetta.
 - Avustetaan lääkkeiden antamisessa.
 - *Lääkehoidossa pyritään siihen, että kokonaisvastuu on yhdellä taholla; omaisella tai kotihoidolla.*
 - *Jos kokonaisvastuuta ei pystytä sopimaan yhdelle taholle ja lääkkeet on jakanut esim. omainen, tämän tulee toimittaa asiakkaan kotiin, hoitajan käyttöön, ajantasainen lääkelista, jossa on yksilöity resepti- ja käsikauppalääkkeet, vitamiinit yms. Vastuu lääkkeiden säilyttämisestä ja jakamisesta on lääkkeet jakaneella henkilöllä.*
 - *Kotihoito/palveluohjaus on velvollinen tiedottamaan vastuista henkilöä, joka jakaa lääkkeet ja kirjaamaan nämä asiakkaan suunnitelmaan. Kotihoidon hoitaja kaksoistarkistaa antamansa lääkkeet. Jos lääkkeen jaossa huomataan virheitä, tästä tulee tiedottaa lääkkeitä jakanutta henkilöä.*
- Lääkkeet säilytetään pääsääntöisesti asiakkaan luona. Suositellaan lukollisen (lääke)kaapin hankintaa asiakkaan kotiin.
- Asiakkaan/omaisen tulee tiedottaa kotihoitoa esim. yksityislääkärin määräämistä lääkkeistä.
- Asiakkaiden apteekkiasioinnista ei peritä asiointimaksua, mikäli kotihoito huolehtii lääkehuollosta.

Muut tehtävät

- Kotihoito huolehtii sairaanhoidollisista tehtävistä ja välttämättömien näytteiden ottamisesta niiltä asiakkailta, jotka eivät itse tai avustettuna pääse kulkemaan terveyskeskukseen arkisin virka-aikana.
- Kotihoito toteuttaa vaativampia erikoishoitoja ja esimerkiksi saattohoitoa yhteistyössä kotisairaalan kanssa.
- Kotihoito huolehtii kausi-influenssarokotuksista, jos asiakas ei itse pääse terveysasemalle.
- Asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden tarpeen arviointi ja hankkiminen yhdessä kuntoutushenkilöstön kanssa (apuvälinekartoituksen toteuttaa ensisijaisesti kotikuntoutus, ilmaisella arviointikäynnillä).
- Hoitotarvikkeiden (vaippojen, diabetes- ja avannetarvikkeiden) tarpeen arviointi sekä hoitotarvikkeiden saannin järjestäminen säännöllisen kotihoidon asiakkaille hoitotarvikejakeluohjeen mukaisesti.
-

Seuranta

- Asiakkaan terveydentilan seurantaan liittyvät mittaukset ja toimenpiteet suoritetaan suositusten ja lääkärin ohjeen mukaan.
- Asiakkaan muistin ja henkisen tilan havainnoiminen ja seuraaminen. Tarvittaessa tehdään muistitesti (esim. MMSE) ja ohjataan tarkempaan tutkimukseen (mm. muistineuvola).
- Yhteydenpito asiakkaan hoitavaan lääkäriin ja muihin hoitaviin tahoihin sairauden hoitoon liittyvissä asioissa ja ajanvarauksista huolehtiminen.
- Kotona selviytymisen arviointi yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa ja tarvittaessa yhteydenotto palveluohjaukseen.

Hoitokansio

- Kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille tehdään hoitokansio.

- Asiakkaan kieltäytyessä hoitokansiosta, tehdään asiasta merkintä hoito- ja palvelusuunnitelmaan.
- Hoitokansion sovittu sisältö löytyy Intrasta.

Kotihoidon palvelut kesäasunnoissa asuville - Lautakunnan päätös 20.4.2016 § 49:

Palvelut järjestetään kesäasunnolle tarpeen mukaan pääsääntöisesti vain yli kahden kuukauden vierailujen ajaksi edellyttäen, että kesäasunnolle on tieyhteys. Jos muutos kestää alle 2 kk kotihoidon palveluja ei järjestetä kesäasunnolle etenkin, jos siitä aiheutuu haittaa muiden asiakkaiden palveluiden tuottamiseen.

Ympäri vuorokautisessa hoidossa asuvat kotihoidon asiakkaat (puolisostatus)

Ohjeet löytyvät Intrasta: [Palvelualueet](#) - [Hyvinvointipalvelut](#) - [Vanhuspalvelut](#) - [Perehdytys](#) - [Ympäri vuorokautinen hoito perehdytys](#)

Ympäri vuorokautisessa hoidossa asuvien asiakkaiden kotihoito

Kun asiakas on saanut pitkäaikaisen hoitopaikan vanhuspalveluista, niin hänellä ei enää ole oikeutta kotihoidon palveluihin.

Kahden tai useamman hoitajan avustaminen asiakkaan hoidossa/hoitomaksu

Mikäli asiakkaan hoitaminen vaatii useamman hoitajan työpanoksen samalla käynnillä, tulee asiasta tiedottaa asiakasta ja hoitomaksun perusteena on hoitajien yhteenlaskettu suunniteltu aika. (säännöllinen kotihoito ja tilapäinen kotipalvelu). Perusteet kahden hoitajan käynneille tulee kirjata KHTIIV-lehdelle tarkasti. (esim. turvallisuus tai fyysiset tarpeet).

OMAISHOITOTILANNE

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuen tarkoituksena on mahdollistaa hoidettavan asuminen omassa kodissaan mahdollisimman pitkään ja siirtää palveluasumisen/laitoshoidon tarvetta. Omaishoidon tuen selvittämiseksi kotihoidon palveluohjaaja tekee kotikäynnin, jolloin arvioidaan omaishoidettavan palvelun tarve, omaishoitajan soveltuvuus tehtävään ja muut omaishoidon myöntämisedellytykset. Omaishoidon tukemiseksi kaupunki voi lisäksi järjestää tukipalveluja.

Omaishoidon tukena voidaan tarvittaessa myöntää tilapäistä tai säännöllistä kotihoitoa esim. kylvetysapua, nostoapua tai sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Kunnalliset palvelut ovat maksullisia ja maksu määräytyy voimassa olevien kotihoidon hintojen mukaan. Jos omaishoidettava saa kotihoitoa yli 20 h/kk, omaishoidon tuki alenee kotihoidon palveluluokkien mukaan.

Säännöllisen kotihoidon tavoitteena omaishoitotilanteissa on myös tukea omaishoitajan jaksamista. Omaishoitotilanteissa asiakkaan saama hoiva ja/tai hoito on samassa linjassa kotihoidon palvelukuvausten kanssa.

Liite 2 Palveluraporttimalli

PALVELUSETELI

PALVELURAPORTTI

Asiakkaan nimi:	Syntymäaika
Asiakkaan palvelun myöntäjä: <input type="checkbox"/> omaishoito <input type="checkbox"/> kotihoito ja alue: <input type="checkbox"/> pohjoinen <input type="checkbox"/> itäinen <input type="checkbox"/> eteläinen <input type="checkbox"/> läntinen	

Päiväys	Palvelun aloitus- ja lopetusaika klo	Palvelun sisältö	Asiakkaan kuittaus
	-		
	-		
	-		
	-		
	-		
	-		
	-		
	-		
	-		
	-		
	-		
	-		

MUISTA pyytää asiakkaan kuittaus. HUOM. Jokainen päivä tulee erikseen kuitata.

Asiakkaan poissaolopäivät ko. kuussa (sairaalassa, kyläilemässä). Jaksot, jotka olisivat olleet palvelujaksoja tai ajanjaksoon olisi sisältynyt palvelua.

_____/_____ -- ____/____ 20__ Syy:

_____/_____ -- ____/____ 20__ Syy:

_____/_____ -- ____/____ 20__ Syy:

Palveluntuottajan tulee toimittaa huolellisesti täytetty palveluraportti ja lasku Salon kaupungille 5. päivään mennessä.

Päivämäärä ja palveluntuottajan allekirjoitus:

_____/____ 20__

Liite 3 Vaadittavat liitteet

Uuden hakemuksen liitteet:

Palveluntuottaja toimittaa alla olevan listan mukaiset liitteet uuden ilmoituksen mukana. Jos palveluntuottaja on toimittanut vaadittavat liitteet kolmen kuukauden sisällä Salon kaupunkiin, niin liitteitä ei tarvitse toimittaa uudestaan. Tällaisessa tilanteessa palveluntuottaja ilmoittaa, missä yhteydessä liitteet on toimitettu.

Vuosittain toimitettavat liitteet:

Palveluntuottajan on toimitettava oma-alotteisesti kunnalle seuraavat liitteet vuosittain 31.8. mennessä osoitteeseen kirjaamo@salo.fi:

Omavalvontasuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Mikäli kuulutte Luotettava Kumppani -palveluun, alla olevia liitteitä ei tarvitse toimittaa:

Viimeinen tilinpäätös ja toimintakertomus

Tarvittaessa lausunto luottokelpoisuudesta Suomen asiakastiedolta tai vastaavalta toimijalta

Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta (sisältää selvityksen ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta) tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty

Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista; potilasvahinkolain mukainen tai muu riittävä vastuuvakuutus

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

YEL-vakuutustodistus

Ilmoittautumista liitteineen ei käsitellä, jos se on puutteellinen eikä sitä ole kaupungin antaman kehotuksen jälkeen täydennetty.

Liite 4 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautumislomake

ILMOITTAUTUMINEN PALVELUSETELITUOTTAJAKSI Tilapäinen kotihoito ja omaishoidon vapaat

Perustiedot palveluntuottajasta

Nimi	Liite 3 Vaadittavat liitteet
Palvelusta vastaava henkilö ja ammattikoulutus	Liite 4 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautumislomake
Osoite	
Puhelin/fax	
Sähköposti	
Toiminnan aloittamisvuosi	Liite 2 Palveluraporttimalli

Toiminnan toimintavarmuus

Kuvaus/suunnitelma toimintavarmuudesta yllättävissä tilanteissa esim. **sijaisjärjestelyt**, verkostoituminen:

Minkälaista rekisteriä/dokumentointia pidätte Salon vanhuspalveluiden tilapäisen kotihoidon ja omaishoidon vapaan palveluseteliasiakkaista?

Palveluiden hinnat

Ilmoita tuntihinta **ilman arvonlisäveroa** (ALV 0 %). Matkakorvaukset **sisältyvät tuntihintaan**. Laskutus tapahtuu 15 minuutin tarkkuudella.

Voit ilmoittautua ja **sitoutua** yhdelle tai useammalle alueelle.

Salo-Halikko

	ma – pe euroa/tunti	lauantai euroa/tunti	sunnuntai/arkipyhä euroa/tunti
päivällä klo 07 - 18			
illalla klo 18 - 22			

Perniö-Särkisalo

	ma – pe euroa/tunti	lauantai euroa/tunti	sunnuntai/arkipyhä euroa/tunti
päivällä klo 07 - 18			
illalla klo 18 - 22			

Pertteli- Muurla-Kuusjoki

	ma – pe euroa/tunti	lauantai euroa/tunti	sunnuntai/arkipyhä euroa/tunti
päivällä klo 07 - 18			
illalla klo 18 - 22			

Suomusjärvi-Kiikala-Kisko

	ma – pe euroa/tunti	lauantai euroa/tunti	sunnuntai/arkipyhä euroa/tunti
päivällä klo 07 - 18			
illalla klo 18 - 22			

Annan luvan yritystäni koskevien tietojen tarkistamiseen.

_____ kyllä _____ei

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys

_____ . ____ . ____ . 20__

Palveluntuottajan hylkäämisperusteita ovat konkurssi tai konkurssihakemus, selvitystila, ammattiin liittyvä lainvastainen toiminta, tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammatinharjoittamisessa lainvastaisella toiminnalla, verojen ja sosiaaliturvamaksujen laiminlyönti, yrityssaneeraus tai velkajärjestely ja väärin tietojen anto tai pyydettyjen liitteiden puuttuminen.

Palveluntuottaja voidaan irtisanoa eli poistaa rekisteristä, mikäli tuottajan toiminta on vaatimusten tai ohjeistuksen vastaista.

Ilmoittautumista liitteineen ei käsitellä, jos se on puutteellinen eikä sitä ole kaupungin antaman kehotuksen jälkeen täydennetty.

Ilmoittautumislomakkeiden palautus alla olevaan osoitteeseen. Kuoreen merkintä tilapäinen kotihoito ja omaishoidon vapaan palveluseteli/tuottajarekisteri.

Salon kaupunki
Kirjaamo/vanhuspalvelut
PL 77, 24101 Salo
käyntiosoite: Tehdaskatu 2

Liite 5 Laskutusosoitteet

TILAPÄISEN KOTIHOIDON JA OMAISHOIDON PALVELUSETELIN LASKUTUS

Palveluseteliä voi käyttää vain viranhaltijapäätöksen mukaisen hoivan ja hoidon maksuun. Palvelusetelillä ei voi maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen palvelusetelin omavastuuosuuden (setelin arvon ylimenevän osan) ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia palvelusetelin perusteella setelin arvoon asti. Palveluntuottajan tulee lähettää lasku ja palveluraportit kaupungille seuraavasti:

Verkkolaskutusosoitteet:

Verkkolaskutusoperaattori: TeliaSonera Finland Oyj
Välittäjä tunnus: 003703575029

Salon kaupunki / Sosiaali- ja terveystoimen palvelut
Verkkolaskuosoite: 0037013953312000

Mikäli verkkolaskun toimittaminen ei ole mahdollista, lasku tulee lähettää alla olevaan osoitteeseen:

Salon kaupunki / Sosiaali- ja terveystoimen palvelut
0037013953312000
PL 299
02066 DOCUSCAN

Laskun viitetiedot:

Vanhuspalvelut/Omaishoito tai kotihoito

Laskutuksen lisätietoja voi kysyä

Toimistosihteri puh. (02) 772 6739.

Liite 5 Laskutusohjeet

VANHUSPALVELUIDEN TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI PALVELUSETELIN LASKUTUS

Palveluseteliä voi käyttää vain viranhaltijapäätöksen mukaisen hoivan ja hoidon maksuun. Palvelusetelillä ei voi maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia palvelusetelin perusteella setelin arvoon asti. Palveluntuottajan tulee lähettää lasku ja palveluraportit kaupungille seuraavasti:

Verkkolaskutusosoitteet:

Verkkolaskutusoperaattori: TeliaSonera Finland Oyj
Välittäjä-tunnus: 003703575029

Salon kaupunki / Sosiaali- ja terveystoimen palvelut
Verkkolaskuosoite: 0037013953312000

Mikäli verkkolaskun toimittaminen ei ole mahdollista, lasku tulee lähettää alla olevaan osoitteeseen:

Salon kaupunki / Sosiaali- ja terveystoimen palvelut
0037013953312000
PL 299
02066 DOCUSCAN

Laskun viitetiedot:

Vanhuspalvelut/TPA Omaishoito

Laskutuksen lisätietoja voi kysyä

Toimistos sihteeri puh. (02) 772 6739.

Läsnäololistat:

Asiakkaiden läsnäololistat tulee toimittaa kuukausittain 5. päivään mennessä laskun liitteenä tietosuojia-asetusta noudattaen palveluraportilla.