



Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä Kotihoidon palveluseteli -sääntökirja

1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat

Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Palvelusetelin avulla järjestetyn tilapäisen tai säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että hyvinvointikuntayhtymän kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän.

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

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

Kotona asumiseen voidaan antaa tukea asiakkaalle,

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus.
- joka tarvitsee sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita.
- joka on omaistensa hoidossa. Omaiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa. Kotihoito voi ohjata asiakkaan vaihtoehtoisiin toimintoihin kuten päivätoimintaan ja erityisesti päiväkeskukseen.
- joka on ollut sairaalahoidossa ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- 1) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointikuntayhtymän tulee ohjata hänet kuntayhtymän muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
- 2) Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
- 3) Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).
- 4) Palveluseteliä ei voida myöntää, jos asiakkaan ja mahdollisen palveluntuottajan välillä on työsuhde tai siihen verrattavissa oleva tilanne.



2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Tuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta tai terveyskeskuksen osastolta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti, eli tilaus käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Kaikkien palveluntuottajien on kuitenkin täytettävä hyvinvointikuntayhtymän vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

3. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

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

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin (STM:n julkaisut 2008:3).

4. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää mm. seuraavat palvelukuvauksen vaatimukset.

4.1 Palvelukuvaus

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin hyvinvointikuntayhtymän oma kotihoito tuottaa palvelun. Kotihoidon palvelukuvaus on alla ja palvelujen saamisen kriteerit ovat liitteenä.

Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että:



- 1) tarvitessaan kotihoitoa, saa asiakas sekä kotihoidon että sairaanhoidolliset palvelut samalla asiakaskäynnillä.
- 2) tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta.
- 3) kuntouttavan työtavan mukaisesti asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa sekä siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palvelun tuottaja käyttää hoitotyössä yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito tai Sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia.

4.2 Kotihoito toteutetaan seuraavasti

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Kotihoidon sisältö on seuraavassa lueteltu esimerkkien avulla.

4.3 Puhtaus

- Asiakkaan peseminen ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa.
- Ihon rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät) ja kynsien leikkaaminen.
- Asiakkaan avustaminen wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto ja/tai katetripussin tyhjentäminen.
- Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.
- Silmäproteesin puhdistus.
- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa. Tarvittaessa avustaminen tukisukkien pukemisessa.
- Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo.

4.4 Ravinto

- Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen. Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä.
- Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
- Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

4.5 Kodin hoito

- Siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vienti.
- Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.
- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

4.6 Turvallisuus ja esteettömyys

- Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä.
- Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.



- Esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen

4.7 Henkinen ja fyysinen vireys

- Asiakkaan henkinen tukeminen ja kannustaminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä.
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen havainnoimalla asiakasta. Asiakkaan kanssa keskusteleminen ja asiakkaan tukeminen arjen asioissa sekä ongelmatilanteissa.
- Kuntouttava työote ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

4.8. Muut asiat joista asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittava

- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- Postin avaaminen sovitusti.
- Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatyöt. (Jos asiakkaalla ei ole ketään, joka asioista huolehtisi)
- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

4.9 Kotihoidon sairaanhoidollinen palvelu toteutetaan seuraavasti

- Sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Lääkehoito toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti.

4.10 Lääkehoito

- Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkainjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta. Lääkkeiden vaikutusten ja mahdollisten sivuoireiden (haittavaikutusten) seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusiminen ja apteekissa asioimisen järjestäminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

4.11 Erikoishoidot

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, avannehoidot, ja dreerien hoidot kuten pleuradreenin, letkuruokinta.

4.12 Yhteistyö ja tiedottaminen

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Lääkäripalvelut eivät kuulu palvelusetelillä tuotettavaan palveluun.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:
- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen:
 - o hyvinvointikuntayhtymä vastaa asiakkaille maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kustannuksista



- o palvelun tuottaja toimittaa hoitotarvikkeet ja vaipat suoraan asiakkaille.

4.13 Seuranta

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla.
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen.
- Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia.
- Kipujen tarkkaileminen. Painon seuraaminen.
- Erialaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. tarkkaileminen.

4.14 Muut

- Virtsanäytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen.
- Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen:
 - o hyvinvointikuntayhtymä vastaa laboratoriokokeiden ja lääkäripalvelujen kustannuksista

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

4.15 Yöhoito

- Asiakkaan hoito palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Käynnillä tulee tarkistaa että asiakas voi sekä fyysisesti että psyykkisesti hyvin.
- Tarvittaessa asiakkaan lääkitseminen sekä ns. pinnallinen haavahoito.

4.16 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja säätiön nimissä. Palveluntuottajalla on oltava voimassa vastuuvakuutus ja merkintä ennakkoperintärekisterissä.

Yrittäjän on toimitettava kuntayhtymälle seuraavat asiakirjat/ tiedot:

- yrityksen ja sen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
- suunnitelma toiminnan toteuttamisesta
- yrityksen tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnat
- merkintä ennakkoperintärekisteriotteesta
- selvitys henkilökunnan ja vastuuhenkilön ammatillisesta koulutuksesta
- yrityksen ly-tunnus ja pankkiyhteystiedot
- tiedot yrityksen toimitiloista

4.17 Palveluntuottaja tarjoaa

Kaikki alla mainitut ehdot täyttävä palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Saman



palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajien rekisteriin.

4.18 Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot

- Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen luvan vanhusten ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta.
- Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus.
- Terveydenhuollon palveluntuottajalla on potilasvakuutus.
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

4.21 Laadun hallinta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

- Palveluntuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itsearvioinnin toteutuminen.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoitoja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
- Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:
 - o lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
 - o tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset
 - o asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö hyvinvointikuntayhtymän kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

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

6. Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointikuntayhtymälle

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoitojen palvelutunnit toimitetaan / raportoidaan kuukausittain jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymälle. Palvelu- ja



hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa sekä aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.

7. Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Hyvinvointikuntayhtymä valvoo palveluntuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymän määrittelemän aikataulun mukaisesti.

7.1 Vaadittava raportointi ja valvonta

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

8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

8.1 Palvelukerran peruutus

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

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

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

8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen



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

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

8.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 4 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

8.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

8.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen henkilökohtainen apu -palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointikuntayhtymälle. Jos hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.



Sopimuksen purku

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

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästyks johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

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

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

8.6 Valitus ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät valitukset on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja valitukset menevät tiedoksi myös hyvinvointikuntayhtymälle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata valitukseen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointikuntayhtymälle palautetta henkilökohtainen apu - palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

8.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

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



8.8 Salassapitovelvollisuus

Yksityinen palveluntuottaja ja sen työntekijät ovat lain mukaan vaitiolovelvollinen asiakastaan koskevista asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tulee antaa riittävät tiedot asiakkaan terveydentilasta ja olosuhteista, jotta yrittäjä voi hoitaa häntä hoito- ja palvelusuunnitelman edellyttämällä tavalla. Asiakastietojen vaihtaminen julkisen ja yksityisen välillä edellyttää asiakkaan antamaa valtakirjaa tai erillistä valtuutusta hoito- ja palvelusuunnitelman yhteydessä.

Kuntayhtymä ja yrittäjä sitoutuvat säännöllisiin yhteispalavereihin vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kuntayhtymälle yrityksensä toimintakertomuksen.

9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

10. Asiakkaan poistaminen hyvinvointikuntayhtymän omasta palvelujonosta

Asiakas poistetaan hyvinvointikuntayhtymän palvelujonosta, kun palvelusetelipäätös astuu voimaan.

11. Hyvinvointikuntayhtymän antamat tiedot palvelun tuottajalle

Hyvinvointikuntayhtymä lähettää/antaa palveluntuottajalle muun muassa seuraavat asiakirjat:

säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit, asiakastiedote ja ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi, hyvinvointikuntayhtymän kotihoidon palvelukuvaus, sitoumus lääkehoitosuunnitelmaan kotihoidossa, ohje hyvinvointikuntayhtymän maksutta jaettavista hoitotarvikkeista ja -välineistä.

12. Palveluiden sallittu hinnoittelu

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

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



Maksukäytäntö, laskutus:

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta
- Hyvinvointikuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymää asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymälle kuukauden 5. päivään mennessä. Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.
- Lisäksi tuottaja toimittaa hyvinvointikuntayhtymälle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymälle joka kuukauden 5. päivään mennessä.
- Mikäli asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tuottajan ottaa tämä huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.
- Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia mm. seuraavista asioista: raha-asioiden hoito, asiakkaan avainten hallinta.
- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on AVL:n 130 a§:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

13. Muut erityiset määräykset

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös, jonka tekee vanhuspalveluiden tulosaluejohtaja kotona asumisen tuen tulosyksikköjohtajan esityksestä. Hyvinvointikuntayhtymä toimii palvelusetelillä järjestettyjen palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta hyvinvointikuntayhtymän lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat hyvinvointikuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä hyvinvointikuntayhtymälle.

- Palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Palveluntuottajalla on oltava nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- Palveluntuottaja ja hyvinvointikuntayhtymä sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja



kehittämissuunnitelmista. Hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

Sääntökirjan liitteet

Liite 1 Kotihoidon palveluntuottajakriteerit ja palvelusetelin myöntämisperusteet Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä

Liite 2 Palvelusetelihakemus

Liite 3 Ohje asiakkaille kotihoidon palvelusetelin hakemisesta ja myöntämisestä

Liite 4 Ohje hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi

Liite 5 Hakemus kotihoidon palvelusetelipalvelun tuottajaksi

Liite 6 Palvelutuottajan työraportti

Liite 7 Vanhuspalveluiden kriteerit

Liite 8 Hoitotarvikejakelu Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä

Liite 9 Toimintaohje palvelusetelin myöntävälle työntekijälle

Lähde:

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra

Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja

Sitran selvityksiä 49

Helsinki 2011