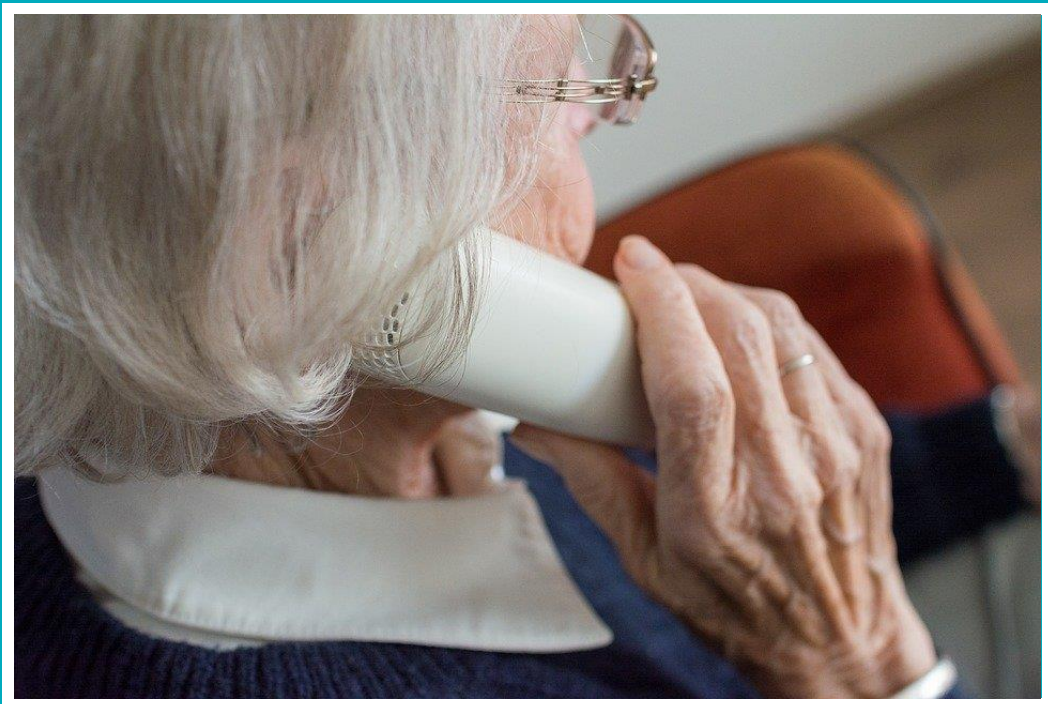




Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä
**KOTIHOIDON JA KOTIHOITOA
TUKEVIEN PALVELUJEN
SÄÄNTÖKIRJA**



Yhtymähallitus 27.1.2021



Sisällysluettelo

YLEISTÄ PALVELUSETELISTÄ	3
MÄÄRITELMIÄ	4
1 KOTIHOITO	6
1.1 Kotihoidon palvelukuvaus.....	6
1.1.2 Kotihoidon asiakas.....	6
1.2 Kotihoidon sisällön vaatimukset	7
1.3 Kotihoidon henkilöstö ja osaaminen	9
1.4 Kotisairaanhoito.....	9
1.5 Kotihoidon lääkäripalvelut	11
2 SÄÄNTÖKIRJA	12
2.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala	12
2.2 Sääntökirjan muuttaminen	12
2.3 Sääntökirjan voimassaoloaika	12
3 PSOP - SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ	13
4 PALVELUNTUOTTAJA	14
4. 1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen	14
4.1.1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot	14
4.1.2 Palveluntuottajalta vaadittava dokumentaatio	14
4.2 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus	15
4.2.1 Palvelun virhe ja palvelun viivästyminen	16
4.2.2 Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset	16
5 ASIAKAS	18
5.1 Palveluntuottajien vertailu ja verkkoasiointi	18
5.2 Asiakkaan palvelupolku	18
5.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus	19
6 PALVELUNJÄRJESTÄJÄ	20
7 LAADUN HALLINTA	21
7.1 Laadun indikaattorit.....	22
8 LASKUTUS	23
8.1 Pyörityssääntö.....	23
8.2 Keskeytykset palvelussa	23
8.3 Matkakorvaukset	24
9 PALVELUIDEN SALLITTU HINNOITTELU	25
9.1 Palvelusetelin arvo	25
9.2 Palveluhinnat.....	26
10 VALVONTA	27
10.1 Raportointi	27
10.2 Yleiset ehdot.....	28
10.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa	28
11 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO	29
11.1 Henkilötietojen käsittely ja salassapito	29
11.2 Dokumentointi	29
11.3 Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle	29
11.4 Asiakastietojärjestelmä	30
11.4 RAI-arviointijärjestelmä	30
LIITTEET	31

YLEISTÄ PALVELUSETelistÄ

Palveluseteliä käytetään sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä ja se on vaihtoehto kunnan itse tuottamalle palvelulle. Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on laadultaan ja sisällöltään verrattavissa julkisesti tuotettuun palveluun. Palvelusetelillä edistetään sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjien valinnanvapautta ja mahdollisuuksia hankkia tarvitsemiaan palveluita myös yksityisiltä palveluntuottajilta.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus näin ollen edellyttää, että palveluseteli on henkilökohtainen ja se ei ole siirrettävissä toiselle henkilölle. Palveluseteli ei myöskään ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön voisi itse määritellä. Palveluseteliä voi käyttää ainoastaan myöntämispäätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei voi saada kotitalousvähennystä ja palvelu on arvonlisäverotonta. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34 §:n ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Palveluiden myöntäminen perustuu aina asiakkaalle tehtyyn palvelutarpeen arviointiin ja palveluun pääsyn kriteereihin. Palvelutarpeen arvioinnin tekee ikääntyvien palveluissa neuvonta- ja palveluohjaustiimi, vammaispalveluissa sosiaalityöntekijä, lapsiperheiden palveluissa lapsiperheiden palveluohjaus ja mielenterveys- ja päihdepalveluissa sosiaaliohjaaja. Hyvinvointikuntayhtymän viranhaltija tekee päätöksen palvelujen saamisesta.

Palveluntuottajan hyväksyy Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointikuntayhtymä arvioi palvelutarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti. Palvelunjärjestäjän vastuulla on valvoa, että sovittu palvelu ja palvelun laatu toteutuu. Palvelusetelin arvon päättää hyvinvointikuntayhtymä. Palveluseteli tarjoaa asiakkaalle valinnan mahdollisuuden hyvinvointikuntayhtymän ja yksityisten palveluntuottajien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Tähän sääntökirjaan on kirjattu koko palveluseteliprosessi kotihoidon ja kotisairaanhoidon osalta.

MÄÄRITELMIÄ

Asiakas:

- Henkilö, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/200) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §)

Palveluntuottaja:

- Palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990), yksityistä sosiaalipalveluista säädettyssä laissa (922/2011) ja sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja toimimaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa.

Palvelunjärjestäjä:

- Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

Palveluohjaus:

- Palveluseteliprosessi aloitetaan palveluohjauksesta, jossa määritellään asiakkaan palvelutarve.

Palveluseteli:

- Palvelun järjestämistä vastaavan kunnan palvelun oikeutetulle kunnan asiakkaalle myöntämä sitoumus (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kunnan ennalta määräämään arvoon saakka. Palveluseteli on yksi keino järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.

Palvelusetelilaki:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilaki (569/2009).

Tulosidonnainen palveluseteli:

- Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädettyllä tavalla. Lisää asiakasmaksuista ja palvelusetelin arvon määräytymisestä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän "Asiakasmaksut ja palvelusetelit 2020". <http://www.ras.fi/asiakasmaksut>

Tilapäinen palveluseteli:

- Tilapäistä kotihoitoa voidaan myöntää, kun asiakas tarvitsee hoitoa ja palveluja lyhytaikaisesti. Tilapäistä kotihoidon palvelun tarvetta voi olla esim. sairaalasta kotiutustilanteessa ja kotihoidon palvelun aloituksessa, arviointijaksolla. Tilapäisen palvelusetelin arvo on Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä vakio.

PSOP-järjestelmä:

- Raahen seudun hyvinvointiyhtymän käytössä oleva sähköinen ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmä. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. <https://parastapalvelua.fi/>

Ostavastuuosuus:

- Se osuus yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Lisää asiakasmaksuista ja palvelusetelin arvon määräytymisestä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän "Asiakasmaksut ja palvelusetelit 2020". <http://www.ras.fi/asiakasmaksut>

Palveluntuottajien vertailu

- Asiakas voi vertailla palveluntuottajien yksikköhintoja kirjautumatta palveluun. Tällä tavoin selviää asiakkaan omavastuuosuus palvelusetelipalvelun hinnasta. Palveluntuottajien vertailu löytyy: <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>



Asiakaspalaute:

- Palveluntuottajaa koskevaa asiakaspalautetta voi antaa PSOP:n kautta kirjautumalla Verkkoasiointiin, suoraan kuntayhtymään palveluohjauksen henkilökunnalle, kotihoidon palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle, hoidon ja hoivan tulosaluejohtajalle tai palveluntuottajalle itselleen.

Parasta palvelua -verkkoasiointi:

- Verkkoasiointiin kirjaudutaan Suomi.fi -tunnistuksella (pankkitunnukset tai mobiilivarmennus). Verkkoasioinnissa voi hakea ja vertailla palveluntuottajia, katsoa ajantasaisesti tietoja omista palveluista, antaa palautetta saadusta palvelusta sekä asioida omaisen puolesta. <https://parastapalvelua.fi/kirjaudu>

Sääntökirja:

- Sääntökirja on laadittu ohjeistamaan palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja asiakkaan palvelusetelin käyttöä. Sääntökirja ei ole sopimus palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan välillä.

Sopimus:

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu ja asiakkaan itse ostama palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Palveluntuottajalla voi olla käytössään joko oma sopimus pohja tai vaihtoehtoisesti voidaan käyttää kuntayhtymän laatimaa sopimus pohja.

Hoito- ja palvelusuunnitelma:

- Asiakkaan kotihoidon sisällöstä sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa, jonka laatimiseen osallistuu asiakas, omainen, palveluntuottaja ja palvelunjärjestäjä. Palvelusetelillä tuotettu kotihoito perustuu hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöön.

1 KOTIHOITO

Tässä osiossa kerrotaan kotihoidon ja kotihoitoa tukevista palveluista, tuotetun palvelun sisältövaatimuksista ja henkilöstön osaamiseen liittyvistä vaatimuksista.

1.1 Kotihoidon palvelukuvaus

Kotihoidon palvelut muodostuvat sosiaalihuoltolain mukaisesta kotipalvelusta ja terveydenhuoltolain mukaisesta kotisairaanhoidosta. Kotihoidon palvelusetelin myöntää palveluseteli-tulosyksikköjohtaja yhtymähallituksen hyväksymien kriteerien mukaisesti ja palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Kotihoidon palveluja annetaan yksilöllisesti kunkin asiakkaan tarpeisiin perustuen ja palvelut kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan / asiakassuunnitelmaan.

Kotihoito tukee asiakkaan itsenäistä kotona selviytymistä erilaisin hoito-, kuntoutus- ja hoivapalveluin. Näitä palveluita ovat muun muassa asiakkaan kokonaisvaltainen ohjaaminen, auttaminen ja tukeminen jokapäiväisessä elämässä niissä arjen toiminnoissa, joista hän ei itsenäisesti suoriudu. Kotihoito huolehtii ja ohjaa asiakasta toimintakyvyn paranemiseen tähtäävässä harjoittelussa ja kuntoutuksessa. Se tukee ja avustaa perushoidossa ja turvallisen sekä asianmukaisen kotiympäristön ylläpidosta (mm. ruokailusta, hygieniasta ja pukeutumisesta huolehtimista sekä avustamista). Kotihoito pitää sisällään myös sairaanhoitoa kuten lääkehoito ja terveydentilan arviointi ja seuranta. Kotihoito pyrkii yhteistyössä omaisten ja muiden palveluntuottajien kanssa mahdollistamaan asiakkaan kotona asumisen sairauksista ja/tai toimintakyvyn alentumisesta huolimatta mahdollisimman pitkään. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin hyvinvointiyhtymän palvelukuvauksessaan määrittelemään palveluseteliin sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse (esimerkiksi perussiivous, ikkunoiden pesu, ruuan valmistus jne).

Palvelujen aloitusvaiheessa kotihoidon asiakkaille myönnetään määräaikainen, enintään neljän viikon mittainen kotihoidon kuntouttava arviointijakso. Arviointijakson aikana selvitetään moniammatillisesti asiakkaan toimintakykyä, kuntoutumisen mahdollisuutta ja kotona selviytymistä. Arviointijakson aikana asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumista tuetaan ja hänelle järjestetään tarpeenmukainen ohjaus, hoito ja palvelut. Toimintakykyä mitataan erilaisin toimintakykymittarein ja testein. Arviointijakson tavoitteena on lisätä asiakkaan terveyttä, hyvinvointia, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Jakson päättyessä arvioidaan asiakkaan kotona selviytymistä ja palvelun tarvetta. Asiakkaalle kerrotaan eri palveluntuottajatahojen palveluista ja tarvittaessa myönnetään säännöllisen kotihoidon palvelut. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää puoleksi vuodeksi / vuodeksi kerrallaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä ja aina kun asiakkaan vointi oleellisesti muuttuu arvioidaan palvelusetelien tarve. Arviointi tehdään yhteistyössä palveluohjaajan kanssa.

Kotihoidon palvelujen myöntämisestä tehdään kirjallinen päätös. Palvelusetelillä voidaan myöntää kotihoidon tukipalveluna kylvetyspalvelua, sotaveteraanien tukipalvelua, kotisairaanhoidoa, tilapäistä kotihoitoa ja säännöllistä kotihoitoa. Myös kielteinen päätös tehdään kirjallisena. Mikäli asiakkaan kotihoidon palvelujen tarve muuttuu, eikä hän tarvitse kotihoidon palveluja, tehdään kirjallinen päätös palvelujen ja hoidon lopettamisesta. Kotihoidon palveluseteli voi olla joko tilapäinen tai säännöllinen. Mikäli palvelusetelipäätös on määräaikainen, palveluntuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä asiakasohjaukseen ennen palvelusetelin päättymistä. Palveluntuottajan tulee osallistua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin yhdessä muun verkoston kanssa.

1.1.2 Kotihoidon asiakas

Kotihoidon palvelujen piiriin voidaan ottaa asiakas, jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Kotihoidon asiakas tarvitsee apua henkilökohtaisissa perustoiminnoissa, joita ovat muun muassa ruokailu, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus. Asiakkaan toimintakyky on arvioitu ja palveluntarve on todettu kuntayhtymässä hyväksytyjen palveluohjauskriteerien mukaisesti. Asiakkaalla on tällöin esimerkiksi

- muistisairaus
- vammaisuus
- mielenterveys- ja/tai päihdeongelma
- sairaus tai alentunut toimintakyky, joka vaatii sairaanhoitoa eikä asiakas kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluja
- omaishoidettava, jonka omainen tarvitsee oman jaksamisensa tueksi kotihoidon - palveluja

Kotihoidon palvelujen piiriin ei voida ottaa asiakasta, joka ei itse halua palvelua, vaikka ymmärtäisi sen merkityksen hoitonsa kannalta ja, jonka aggressiivisuus ja/tai päihtymistila estää hoidon toteuttamisen tai aiheuttaa työturvallisuusriskin. Päihtyneen asiakkaan vointi, yleistila ja hoidon tarve arvioidaan, jos se on turvallisuusnäkökohdat huomioiden mahdollista, käynti tehdään myöhemmin. Mikäli asiakkaan hoito vaatii jatkuvaa ja välitöntä seurantaa eikä asiakkaan omaisilla tai läheisillä ole mahdollisuutta osallistua hoitamiseen, mietitään tarvittaessa muuta ratkaisua hoidon järjestämiseksi.

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.

1.2 Kotihoidon sisällön vaatimukset

Palveluntuottaja käyttää hoitotyössä yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito tai Sairaanhoidajan käsikirjan suosituksia sekä THL:n suosituksia. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja palvelu-/asiakassuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin hyvinvointikuntayhtymän oma kotihoito tuottaa palvelun. Sääntökirjassa on kuvattu palvelusetelipalvelun vähimmäisvaatimus. Tavoitteena on asiakkaan kuntoutumismahdollisuuden tunnistaminen, omien voimavarojen ja toimintakyvyn parantaminen ja ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Kotihoidon sisältö on seuraavassa lueteltu esimerkkien avulla.

Mikäli palveluntuottaja ei pysty aloittamaan palvelua asiakkaan toiveen mukaisesti, voi asiakas valita toisen palveluntuottajan. Palveluntuottajan 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.

Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että:

- Tarvitessaan kotihoitoa, asiakas saa sekä kotihoidon että sairaanhoidolliset palvelut samalla asiakaskäynnillä.
- Palveluntuottaja nimeää asiakkaalle omahoitajan/vastuuhoitajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Myös omaiset ovat tietoisia omahoitajasta/vastuuhoitajasta.
- Kuntouttavan työtavan mukaisesti asiakasta ohjataan ja tuetaan käyttämään omia voimavarojaan arjen toiminnoissa ja kotitöiden suorittamisessa tavoitteena, että hänen toimintakykynsä paranee tai säilyy mahdollisimman hyvänä.
- Asiakkaalle laadittu kuntoutus-/harjoitteluohjelma tulee toteutettua fysioterapeutin / toimintaterapeutin laatiman suunnitelman mukaisesti.
- Asiakkaalle laaditaan kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.
- Jokaisella käynnillä seurataan asiakkaan vointia ja toimintakyvyn tai terveydentilan muuttuessa tiedotetaan palveluohjauksen henkilökuntaa ja asiakas ohjataan tarkoituksenmukaiseen hoitoon.
- Kotihoidon palvelun tulee vastata kuntayhtymän omaa kotihoitoa kokonaisuudessaan, asiakkaan tarpeen mukaan myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Kotihoidon palveluntuottaja ohjaa, tukee ja kuntouttaa asiakasta seuraavissa arjen toiminnoissa siten, että työskentelyn tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen selviytyminen kotona:

Puhtaus-/kylvetyspalvelu

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

Ravinto

- Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen. Tarvittaessa asiakkaan ohjaaminen ja 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.

Lääkehoito

Lääkärin määräämän lääkehoidon toteuttaminen

- Lääkkeenoton valvominen, lääkkeen antaminen, lääkkeiden jakaminen dosettiin
- Asiakkaan lääkkeiden, lääkedosettien ja annosjakelupussien haku apteekista
- Lääkehoidon vaikutusten seuranta ja tiedottaminen
- Lääkepoikkeamista raportointi ja tiedottaminen

Kodin hoito

Yhteistyössä asiakkaan kanssa, häntä ohjaten ja avustaen:

- 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.

Turvallisuus ja esteettömyys

- Turvapuuhelimen, 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.

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).

Muita asiakaskäynneillä huolehdittavia asioita, jotka kuuluvat palveluntuottajalle:

- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa ja sosiaalietuuksiin liittyvissä asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatyöt. (Jos asiakkaalla ei ole ketään, joka asioista huolehtisi.)
- Yhteistyö omaisten, kuntayhtymän kotihoidon, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (muun muassa henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).
- Asiakasta ja hänen omaisiaan neuvotaan ja ohjataan apuvälineiden, asunnon muutostöiden, kuljetuspalveluiden, lääkinnällisen kuntoutuksen, hoitotarvikkeiden, sosiaali- ja terveyspalveluiden hakemisessa.
- Yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.
- Henkilökunta huolehtii asiakkaan käytössä olevien turvajärjestelmien (turvapuuhelin, turvaranneke, liesivahti, ovimatto jne.), apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistamisesta.
- Asuintilojen esteetön kulku ja turvallisuus tarkistetaan säännöllisesti ja ohjataan sekä neuvotaan turvallisuuden lisäämisessä.
- Henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan palvelun- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja toteutumista. Jos asiakkaan hoidon tarve muuttuu siten, että se vaikuttaa annetun palvelun määrään tai sisältöön, tulee hänen olla yhteydessä ikääntyneiden neuvonta- ja palveluohjaukseen annetun ohjeen mukaisesti riippumatta siitä, onko hoidon tarve lisääntynyt tai vähentynyt.

1.3 Kotihoidon henkilöstö ja osaaminen

Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) 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 (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817) mukaista lähihoitajan tutkintoa.

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Laillistetun ammattihenkilön tehtävässä voi tilapäisesti 3 §:n 1 momentissa tarkoitetussa toimintayksikössä toimia laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena kyseiseen ammattiin Suomessa opiskeleva tai ulkomailla vastaavaan ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti opinnoistaan kaksi kolmasosaa ja jolla on käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen (Muun opiskelijan toimiminen laillistetun ammattihenkilön tehtävässä 14.2.2008/104). Työnantajan velvollisuus on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Jos palkattava opiskelija on ulkomaalainen, on työnantajan arvioitava myös hänen kielellinen valmiutensa toimia tehtävässä. Työnantajan on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, terveydenhuollon toimintayksikön on itse arvioitava edellä mainitut seikat. (<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/opiskelijat>)

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä tulee olla ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Kotihoidon luonteeseen kuuluu, että asiakkaan palvelutarve vaihtelee jopa päivittäin. Henkilöstön tulee arvioida asiakkaan toimintakykyä jatkuvasti, joustaa päivittäisen palvelutarpeen mukaan ja reagoida pitkäaikaisiin muutoksiin. Lähtökohtana on, että asiakkaalla on omahoitaja/vastuuhoitaja, joka mahdollistaa jatkuvan työntekijä - asiakassuhteen.

Tarkennuksia palveluntuottajalle henkilöstösuunnitteluun liittyen:

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.
- Toiminnan tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisu 2013:11). Toiminnan tulee perustua aina voimassa oleviin laatusuosituksiin ja voimassa olevaan lainsäädäntöön.
- Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat ovat tarkkaan määriteltä.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heille on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.
- Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palveluiden vastuuhenkilöllä tulee olla Aluehallintoviraston hyväksymä koulutus ja kokemus.
- Toiminnalle on nimetty lähiesimies, joka ohjaa ja johtaa toimintaa yksiköstä käsin.
- Henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntarjoaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu.
- Palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki).
- Henkilöstöllä on riittävä, työn suorittamiseen vaadittava suomen kielen taito
- Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille suunnatuista palveluista ja etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa
- Henkilöstöllä on käytössään kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä Kelan yhteystiedot ja mahdollisuus käyttää puhelinta ja työaikaansa asiakkaan avustamiseen palvelujen järjestämisessä.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).
- Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.
- Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillistä henkilöstövajetta varten.
- Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen liittyen.

1.4 Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoido on kotona terveydenhuollon ammattilaisten antamaa sairaanhoidoa, joka on tarkoitettu ihmisille, jotka sairautensa, vammansa tai toimintakykynsä heikkenemisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon sairaanhoidopalveluita. Kotisairaanhoidon asiakkaaksi ottamisesta päättää lääkäri. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään

palveluiden käynnistämävaiheessa ja tarkistetaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein.

Sairaanhoidollisen palvelun tuottaminen vaatii palveluntuottajalta terveydenhuollon toimiluvan, jota haetaan Aluehallintovirastosta. Kaikki kotisairaanhoidon alle luokitellut tehtävät eivät 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 aina oltava ajantasaiset tiedot, koulutus ja tehtävää vastaavat voimassa olevat lääkeluvat. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritetty.

Kotisairaanhoitoon kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta sekä arviointi. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä. Alla on kuvattu kotisairaanhoidon sisältöä, mutta asiakkaan saama palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Lääkehoito:

- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa
- Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat toimenpiteet ja niiden kirjaaminen
- Reseptien uusinta, tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen
- Henkilökunta vastaa ja huolehtii, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
- Lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen
- Kelan lääkekorvattavuuksista huolehtiminen (B-lausunnot ajan tasalla)
- Kotihoidon tuottajalla tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoito-opiaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, josta ilmenee mm. miten lääkehoidon osaamisen ylläpito on turvattu ja miten lääkeluvat hankitaan.

Voinnin seuranta:

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuranta vähintään x1/kk ja erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muisti (MMSE-muistitesti) ym.

Erikoishoidot:

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, virtsa-avannehoidot, dreerien hoidot kuten pleuradreenin ja letkuruokinta.
- Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:
- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen.
- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa.

Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen

- terveysneuvonta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta
- kotitapaturmien ehkäisy
- psykososiaalinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaan

Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa.
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä.
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.)

Muut:

- Näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkärinajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen.
- Muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan.



Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastaavuus: Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän hoitotarvikejako-ohje).

1.5 Kotihoidon lääkäripalvelut

Kotihoidon palveluseteliasiakkaat saavat tarvitsemansa lääkäripalvelun oman terveyskeskuksensa kautta.

2 SÄÄNTÖKIRJA

2.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Raahen seudun hyvinvointiyhtymä on päätöksellään 19.12.2018 § 178 päättänyt ottaa käyttöön kotihoidon palvelusetelin, joka on tarkoitettu perinteiseen kotona asumiseen.

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja palvelusetelilain mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Sääntökirja ei ole sopimus kuntayhtymän ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntayhtymään.

2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Hyvinvointikuntayhtymä ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointikuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Muutosehdotuksia käydään läpi Raahen seudun hyvinvointiyhtymän ja palveluntuottajien kesken järjestettävissä tapaamisissa. Kiireellisten muutostarpeiden käsittelystä sovitaan erikseen tarvittavan aikataulun mukaisesti. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille vielä kirjallisesti muutosta koskevan päätöksen jälkeen.

2.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi, alkaen 1.1.2021.

3 PSOP - SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ

Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on Espoon, Kouvolan, Oulun, Turun ja Tampereen kaupunkien yhteistyössä kehittämä valtakunnallinen tietojärjestelmä hyvinvointipalvelujen järjestämisen tueksi. Järjestelmä tarjoaa keskitetyn tietojärjestelmän palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä yksinkertaistaa ja automatisoi palvelujen tarjoamista ja on edellytys palvelusetelien käytön laajentamiselle ja palvelumarkkinoiden kehittymiselle. PSOP helpottaa kuntien, asiakkaiden ja palveluja tuottavien yritysten toimintaa. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän avulla asiakkaan on helppo tehdä palveluvalinta hinnan sekä yrityksen sijainnin ja palveluntuottajan saamien palautteiden perusteella. Kuntien omistama Kuntien Tiera Oy vastaa hankkeen asiantuntijapalveluista ja ratkaisun valtakunnallisesta levittämisestä omiin jäsenkuntiinsa.

Palveluseteliprosessi PSOP:ssa:

1. Järjestelmään perustetaan kuntaorganisaatio ja lisätään kunta- ja palvelukohtaiset sisällöt, kuvaukset ja säännöt.
 - Kuntayhtymä asettaa järjestelmässä hyväksymiskriteerit kunta- ja palvelukohtaisesti.
 - Palveluntuottaja hakeutuu palveluntuottajaksi ja täyttää määrätyt tiedot.
 - Kuntayhtymä vastaanottaa hakemuksen ja päättää hyväksymisestä.
 - Palveluntuottaja näkyy portaalissa palveluntuottajana, jolta asiakkaan on mahdollista ostaa palveluja palvelusetelillä (tai ostopalveluna).
2. Palvelun myöntäjä kuntayhtymässä arvioi asiakkaan palvelutarpeen, myöntää palvelut ja päättää niiden toteutustavasta (palveluseteli tai ostopalvelu).
3. Palvelusetelin saanut asiakas valitsee portaalissa haluamansa palveluntuottajan ja tekee yritykselle palvelupyynnön (ajanvaraus).
 - Palveluntuottaja vahvistaa palvelupyynnön.
4. Palveluntuottaja toimittaa palvelun asiakkaalle sovittuna ajankohtana.
 - Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelun (tapahtumakirjauksen) PSOP-järjestelmään.
 - Tieto toteutuneista palveluista on ajantasaisena asiakkaan ja kuntayhtymän seurattavissa.
5. Palvelutapahtuman jälkeen asiakas voi antaa yritykselle palautetta (tai reklamaation), jonka perusteella päivitetään portaalissa näkyvää laatuindeksiä.
 - Kuntayhtymä voi seurata palautteita ja yritykset voivat vastata palautteeseen kehittääkseen toimintaansa.
6. Kuntayhtymässä palvelun myöntäjä hyväksyy kirjatut palvelutapahtumat, jotka siirtyvät taloushallinnon järjestelmiin automaattisesti tilitettäväksi.
 - Palveluntuottaja voi seurata ajantasaisesti palvelutapahtumien tilaa.
 - Kuntayhtymä laskuttaa itseään järjestelmän muodostaman maksuaineiston mukaisesti ja palveluntuottaja seuraa tilitettyjä tapahtumia.

PSOP:n käyttöohjeet asiakkaalle, palveluntuottajalle ja palvelunjärjestäjälle:

<https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/home>

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän tarjoama tuki, neuvonta ja ohjaus PSOP-järjestelmään:

Yrittäjän yhteys ongelmatilanteissa: psop@ras.fi tai palvelusetelit-tulosyksikköjohtajaan.

4 PALVELUNTUOTTAJA

Seuraavassa kuvataan, miten yrittäjä hakeutuu palveluntuottajaksi ja mitä dokumentteja hakeutumisen yhteydessä on toimitettava palvelunjärjestäjälle.

4. 1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän (<http://parastapalvelua.fi>) kautta. Palveluntuottaja tunnustautuu järjestelmään Katso-tunnisteen avulla (<https://yritys.tunnistus.fi>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani - ohjelmaan. (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuuliittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyväksytyt palveluntuottajat näkyvät PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, voidaan palveluntuottaja poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voida varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet.

4.1.1 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. Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen. Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla osoitteessa <http://www.ras.fi/palvelusetelit> löytyvät palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi. Ohjeet palveluntuottajaksi hakeutumisesta löytyvät myös <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/pages/243990529/Palveluntuottajaksi+hakeutuminen>

4.1.2 Palveluntuottajalta vaadittava dokumentaatio

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla 2kk vanhempia.

Yrittäjän on toimitettava hyvinvointikuntayhtymälle seuraavat asiakirjat/ tiedot alla olevan listauksen mukaisesti:

- AVI:n lupa ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta
- Kopio Aluehallintoviraston hyväksymistä ilmoituksista (sosiaalihuolto ja terveydenhuolto)
- Omavalvontasuunnitelma (lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen)
- Omavalvontasuunnitelma (lain yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) mukainen)
- Lääkehoitosuunnitelma
- Koonti ajantasaisista lääkeluvista
- Yrityksen ja sen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
- Yrityksen perustiedot
- Toimintasuunnitelma

- Yrityksen tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnastot
- Merkintä ennakkoperintärekisteriotteesta
- Selvitys henkilökunnan ja vastuuhenkilön ammatillisesta koulutuksesta (henkilöstöluettelo)
- Yrityksen ly-tunnus ja pankkiyhteystiedot
- Tiedot yrityksen toimitiloista
- Kaupparekisteriote
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Työterveyshuolto
- Vastuuvakuutustodistus
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Tietosuojaseloste

Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot:

- Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

4.2 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus

Sopimusehdot

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 sitoutuu siihen, että palveluseteleitä käytetään vain kulloinkin voimassa olevaan kuntayhtymän kotihoidon palvelukuvauksen mukaisiin palveluihin. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sovitaan kunnallisen kotihoidon ulkopuolisista palveluista, palveluntuottaja sitoutuu siihen, että ne dokumentoidaan erikseen ja laskutetaan kokonaisuudessaan asiakkaalta.

Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet, kuten esimerkiksi:

- Asiakkaan avainten hallinnasta sovitaan kirjallisessa sopimuksessa.
- Postin avaamisesta sovitaan kirjallisessa sopimuksessa.
- Jos palveluun sisältyy asiakkaan raha-asioiden hoitoa, sovitaan menettelytavoista kirjallisesti.

Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Palveluntuottaja määrittelee sopimuksessaan asiakkaan kanssa palvelun molemmin puolisen irtisanomisajan. Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

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

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 edellisenä päivänä klo 12 mennessä. Tällöin sovitun käynnin voi siirtää. 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.

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.

4.2.1 Palvelun virhe ja palvelun viivästyminen

Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan tai asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelun laadussa on virhe, jos

- toteutunut palvelu ei vastaa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattua hoidon tarvetta
- asiakkaan toimintakyvyssä ja palvelutarpeissa tapahtuneista muutoksista ei ole tiedotettu kuntayhtymää
- palveluntuottaja ei ole huolehtinut siitä, että asiakkaan yksilölliset tarpeet tulee huomioiduiksi

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

4.2.2 Palvelun virheen ja viivästymisen 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 oikaaisuun (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 viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimimensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.



Reklamaatio:

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä 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 kunnianvastaaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä.

Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista myös PSOP-järjestelmän kautta. Vastaus palautteeseen on annettava Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi

Mikäli palveluntuottajalla on ongelmia tuottaa palvelua sopimuksen mukaisesti voi Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä määrääjäksi keskeyttää palveluseteliasiakkaiden ohjaamisen palveluntuottajalle, kunnes tilanne on korjaantunut tai tilanteen jatkuessa purkaakseen palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituotannossa.

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.

5 ASIAKAS

Hyvinvointikuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät kotihoidon palvelun kriteerit. Kotihoidon asiakkaita voivat olla henkilöt, jotka tarvitsevat tukea kotona selviytyäkseen muun muassa alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointikuntayhtymän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Lisää hoidon ja hoivan kriteereistä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä: http://www.ras.fi/ikaantyneiden_palvelut .

Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Palvelujen järjestäminen asiakkaalle perustuu asiakkaalle laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen tapahtuu yhteistyössä asiakkaan, omaisten, palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman perusteella asiakkaalle ei kuitenkaan synny oikeutta vaatia siihen sisältyviä palveluja.

Asiakas voi kieltäytyä hänelle myönnetystä palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin. Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palvelua järjestettäväksi palvelusetelillä.

5.1 Palveluntuottajien vertailu ja verkkoasiointi

Asiakkaat näkevät PSOP:sta palveluntuottajan yhteystiedot, lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottajien tietoja voi tarkastella ilman tunnuksia: <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietoaan PSOP:sta täyttämällä puolesta asioinnin - valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliä asiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

PSOP:n Verkkoasiointiin kirjaututaan Suomi.fi -tunnistuksella (pankkitunnukset tai mobiilivarmennus). Verkkoasiointissa voi hakea ja vertailla palveluntuottajia, katsoa ajantasaisesti tietoja omista palveluista, antaa palautetta saadusta palvelusta sekä asioida omaisen puolesta. PSOP-järjestelmän kautta asiakas saa kunnan myöntämän palvelusetelin tai ostopalvelun.

5.2 Asiakkaan palvelupolku

1. Asiakas saa myönteisen palvelusetelipäätöksen tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja palvelusetelin kuntayhtymän viranhaltijalta. Myös kielteinen palvelusetelipäätös postitetaan asiakkaalle.
Asiakas kirjautuu PSOP:n verkkoasiointiin ja valitsee palveluntuottajan verkkopalvelun avulla. Viranhaltija lähettää luettelon palveluntuottajista myös postitse. Sekä verkkopalvelusta että postitetusta palveluntuottajaluettelosta asiakas näkee palveluntuottajien hinnat, saatavuuden ja laadun.
2. Asiakas ottaa yhteyttä haluamaansa palveluntuottajaan ja tiedustelee, onko työskentelyä mahdollista aloittaa asiakkaan toivomana ajankohtana. Asiakkaan on tärkeä varmistaa myös palvelun omavastuusuus.
3. Asiakas sopii valitsemansa palveluntuottajan kanssa työskentelyn aloituksesta ja ilmoittaa valitsemansa yrittäjän neuvonta- ja palveluohjaustiimiin tai päätöksentehneelle viranhaltijalle.
4. Viranhaltija tekee PSOP:ssa palveluvarauksen, jonka myötä palveluntuottaja kirjaa reaaliajassa tehdyt käynnit asiakkaalle.
5. Asiakas voi seurata käyntejä ja käyntimäärää verkkopalvelun kautta.
6. Verkkopalvelussa asiakas voi myös antaa palautetta.
7. 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.



5.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

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

Sopimusehdoista, palvelun virheestä, viivästymisestä ja seuraamuksista kerrottu lisää kappaleessa 4.2 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus.

6 PALVELUNJÄRJESTÄJÄ

Palvelunjärjestäjänä toimii Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. Palvelunjärjestäjänä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on myös oikeutensa, vastuunsa ja velvollisuutensa palveluja järjestäessään. Kuntayhtymän toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveystalouden lainsäädäntö. Lisäksi toimintaan vaikuttavat valtakunnalliset, alueelliset ja paikalliset ohjelmat, strategiat ja suunnitelmat. Palvelut pyritään tarjoamaan mahdollisimman pitkälle omalla alueella hyödyntäen sekä hyvinvointikuntayhtymän omaa että yksityistä palveluntuotantoa. Palvelusetelituotannon avulla voidaan tarjota kuntalaisille valinnanmahdollisuuksia ja tuetaan seutukunnan elinkeinostrategian mukaisesti palvelutoimialan kehittymistä.

Viranomaisena kuntayhtymällä on velvollisuus huolehtia siitä, että asiakas saa hänelle lain tai viranomaisen päätöksen mukaan kuuluvan sosiaalihuollon palvelun tai etuuden. Hoito- ja palvelusuunnitelman perusteella asiakkaalle ei kuitenkaan synny oikeutta vaatia siihen sisältyviä palveluja.

Lakisääteisten kriteerin ohella kuntayhtymä erikseen asettaa omia hyväksymisedellytyksiä, jotka voivat liittyä esimerkiksi asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, taikka palvelujen määrään tai laatuun. Kunnan asettamien vaatimusten tulee olla palveluntuottajia syrjimättömiä ja perustua puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

- Hyvinvointikuntayhtymän on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.
- Hyvinvointikuntayhtymällä on informointivelvoite suhteessa asiakkaaseen: kuntayhtymän on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.
- Hyvinvointikuntayhtymän täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksetaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.
- Hyvinvointikuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
- Hyvinvointikuntayhtymällä on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kuntayhtymän tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
- Hyvinvointikuntayhtymän tulee tukea palveluntuottajia palvelutuotannossaan neuvonnan, ohjauksen ja yhteistyön avulla.
- Hyvinvointikuntayhtymän on annettava palveluntuottajille ajantasaiset tiedot asiakkaan voimien ja toimintakyvyn suhteen asiakkaan siirtyessä palvelusetelillä tuotettavaan palveluun.
- Hyvinvointikuntayhtymän vastuulla on myös säännöllinen yhteydenpito asiakkaisiin ja palveluntuottajiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien tarkistukset ja päivitykset.
- Hyvinvointikuntayhtymä valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kuntayhtymän tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kuntayhtymä rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kuntayhtymän tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

7 LAADUN HALLINTA

Kunta ja Aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kuntayhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kuntayhtymän määrittelemän aikataulun mukaisesti. Kuntayhtymällä on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että yleiset edellytykset toiminnalle täyttyvät.

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kuntayhtymä hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kuntayhtymälle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan kuntayhtymän kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kuntayhtymä voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kuntayhtymälle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kuntayhtymä voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiansa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.
- Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Asiakkaalle on nimetty hänen hoidostaan vastaava lääkäri (perusterveydenhuollon vastuulääkäri tai hänen valtuuttamansa), joka tapaa hänet vähintään kerran (1) vuodessa. Lääkäri on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.
- Toimintayksikön riskiarvioitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.
- Kuntayhtymälle toimitetaan sen edellyttämät hoidon tason seurattavat tiedot.
- Kuntayhtymälle toimitetaan myös muut palvelun kehittämistä ja seuranta varten pyytämät tiedot.
- Palveluntuottaja luovuttaa kuntayhtymälle tiedot henkilökunnasta, sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kuntayhtymän tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluuyksikköön.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, este tai keskeytykset) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköpostilla käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.
- Asiakaspalautetta kerätään realiajassa sekä suunnitellusti kaikille asiakkaille vähintään kerran vuodessa. Saatu palaute dokumentoidaan. Palaute hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklaatio ilmoitetaan kuntayhtymälle. Palveluuyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklaatioon kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle kunkin vuoden huhtikuun loppuun mennessä.

Lisäksi palveluntuottajan tulee vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä toimittaa seuraavat asiakirjat:

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



7.1 Laadun indikaattorit

- Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.
- Asiakaspalautetta kerätään reaaliaikaisesti sekä vähintään kerran vuodessa kaikki asiakkaat kattavalla laajemmalla kyselyllä. Saatu palaute dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakastytyväisyyskyselyt ovat aikataulutettuja ja ennakkoon informoituja.
- Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito -suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikäntyneiden palvelujen voimassa olevia laatusuosituksia.
- Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet eri tilanteita varten, kuten akuutit sairaskohtaukset, tapaturmat, rajoittamistoimenpiteiden käyttö, aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen ja henkilöstön saatavuuteen liittyvät haasteelliset tilanteet.
- Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja kuinka niistä tiedotetaan toimintayksikössä.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten hän ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen, lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma, jonka päivittämisestä ja henkilökunnalle jalkauttamisesta hän huolehtii.
- Palveluntuottajalla on käytössään RAI- järjestelmä, jonka avulla toteutunutta hoidon laatua seurataan. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan THL:n vertailukehittämisen palauteraporteista kuntayhtymän määrittelemät seurattavat laatu- ja asiakasrakennetiedot kaksi kertaa vuodessa kuntayhtymälle. Palveluntuottaja laatii hoidon laatua koskevan kehittämissuunnitelman RAI tietoon pohjautuen. RAI järjestelmän käytöstä ja käyttöönotosta sovitaan kuntayhtymän ja palveluntuottajan kanssa erikseen.

8 LASKUTUS

Palvelusetelillä Raahen seudun hyvinvointiyhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvon ja toteutuneiden sekä hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Laskutus tapahtuu takautuvasti kerran kuukaudessa sähköisen palveluseteli- ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta. Palveluntuottajien on mahdollista saada teknistä tukea palvelusetelien tulosityksikköjohtajalta tai laittamalla palvelupyynnön sähköpostiin psop@ras.fi.

Palveluntuottaja tekee palveluvarauksen asiakkaan palveluseteliin ja tarkistaa setelin voimassaolon ja sisällön. Palveluntuottajan tulee kirjata PSOP-järjestelmään jokainen palvelutapahtuma (käynti) erikseen reaaliajassa. Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntiaikojen mukaisesti. Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle.

- Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymälle kuukauden 3. päivään mennessä.
- Palvelutapahtumat hyväksytään kuntayhtymässä kuukauden 5. päivän aikana.
- Jos tapahtumia kirjaa myöhässä, ne siirtyvät seuraavan kuukauden palvelusetelilaskutukseen.
- Laskutusjakso on yksi kuukausi.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Raahen seudun hyvinvointiyhtymällä on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellystä tuntimäärästä voi tilapäisesti poiketa 10 %:lla asiakkaan tarpeen niin vaatiessa yhtäjaksoisesti enintään kahden viikon ajan. Palvelutarve voi poiketa tilapäisesti myös yli 10%. Ylityksiin johtavat useimmiten poikkeukset asiakkaan hoidon- tai palveluntarpeissa, kuten esimerkiksi akuutti yleistilan heikkeneminen, laboratorio kokeiden otto, näyttöiden kuljetus, hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden nouto sekä etuuksista huolehtiminen. Mikäli palveluntuottaja ylittää asiakkaalle myönnetyn saldon, nousevat saldon ylittävät tapahtumakirjaukset Raahen seudun hyvinvointiyhtymälle manuaaliseen tarkatukseen. Palveluntuottajan on toimitettava asiakkaan palveluajan ylityksestä johtuvat selvityspyynnot laskutuksen yhteydessä tai viimeistään kahden viikon sisällä pyydetystä selvityspyynnöstä, palvelusetelien tulosityksikköjohtajalle / hoidon ja hoivan tulosaluejohtajalle. Mikäli selvityspyynnot ei toimiteta sovitusti, ylitykset hylätään, kunnes tiedot ovat toimitettu. Tarkastettavana olleiden tapahtumakirjausten maksaminen siirtyy myöhästyneiden kirjausten osalta kuukaudella eteenpäin.

Järjestelmä poimii hyväksytyt palvelutapahtumat kuun 4. ja 5. päivän välisenä yönä ja muodostaa niistä tilitysaineiston, joka välitetään kuntayhtymän talouden järjestelmään kirjanpitoa ja maksatusta varten. Maksatus palveluntuottajille tapahtuu 10 vuorokauden kuluttua tilitysaineiston muodostamisesta. Mikäli maksatuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksatus tapahtuu seuraavana arkipäivänä.

8.1 Pyörityssääntö

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuun, kun poistutaan asiakkaan luota. Käynnin laskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

- Alle 15 minuuttia = 15 minuuttia
- 15 - 30 minuuttia = 30 minuuttia
- Yli 30 minuuttia = 45 minuuttia
- Yli 45 minuuttia = 1 tunti

8.2 Keskeytykset palvelussa

Palveluntuottaja on velvollinen kirjaamaan asiakkaalle tuotetun palvelun keskeytykset ja keskeytyksen perusteet (loma, sairaala, kuolema, muu syy) PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä. Mikäli asiakas joutuu sairaalahoitoon, keskeytyy kotihoitomaksu sairaalassa olon ajalta, jolloin maksuja ei voida veloittaa. Asiakkaan omien menojen (loma tms.) vuoksi tehtävistä peruutuksista asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle edellisenä päivänä klo 12 mennessä.

Mikäli ilmoitus tapahtuu tämän jälkeen, on palveluntuottajalla oikeus veloittaa palveluista seuraavan vuorokauden osalta, hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

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 käyntiä edeltävänä päivänä ennen klo 12. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Myönnettyä palveluseteliä ei voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluiden hankintaan. Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päätös palveluohjauksen henkilökunnalle. Mikäli palvelusetelin käyttö estyy / jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta. Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon asiakassuunnitelman mukaisesti.

8.3 Matkakorvaukset

Kuntayhtymä maksaa matkakorvauksia palveluntuottajalle verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti oman auton käytöstä seuraavin ehdoin: Palveluntuottaja voi laskuttaa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymää asiakaskohtaisen kotikäynnin matkoista, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli viisitoista (15) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä. Korvaus maksetaan viisitoista (15) kilometriä ylittävältä osalta. Laskuun tulee kirjata matkareitti, ajetut kilometrit ja asiakaskäynnin ajankohta. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa. Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin, vaan ne on laskutettava erikseen. Jokaiselle palveluntuottajaksi hyväksytylle annetaan laskutusosoite ja laskutusohjeet. Matkalaskun tarkistaa palvelusetelin myöntäjä.

9 PALVELUIDEN SALLITTU HINNOITTELU

9.1 Palvelusetelin arvo

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. 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 säädettyllä 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.

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavasti:

	2020	2021	
Kylvetyksen palveluseteli	27,00	27,00	€ tunti

	2020	2021	
Tilapäisen kotihoidon palveluseteli	33,00	33,00	€ tunti

- kotiutustilanteisiin tai muutoin tilapäisesti epävarmuutta ja turvattomuutta kokeville henkilöille lyhytkestoisesti.

1.3.2021 alkaen

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli	2020	2021	
Arkisin klo 7 - 18	33,00	33,50	€ tunti
Arki-ilta klo 18 - 22	38,00	38,60	€ tunti
Lauantai klo 7 - 18	40,00	40,60	€ tunti
Lauantai ilta klo 18- 22	45,00	45,70	€ tunti
Sunnuntai	55,00	55,80	€ tunti

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on bruttotuloperusteinen ja maksu määräytyy oheisen taulukon mukaisesti:

	2020	2021	
Kylvetyksen palveluseteli	27,00	27,00	€ tunti

	2020	2021	
Tilapäisen kotihoidon palveluseteli	33,00	33,00	€ tunti

- kotiutustilanteisiin tai muutoin tilapäisesti epävarmuutta ja turvattomuutta kokeville henkilöille lyhytkestoisesti.

1.3.2021 alkaen

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli	2020	2021	
Arkisin klo 7 - 18	33,00	33,50	€ tunti
Arki-ilta klo 18 - 22	38,00	38,60	€ tunti
Lauantai klo 7 - 18	40,00	40,60	€ tunti
Lauantai ilta klo 18- 22	45,00	45,70	€ tunti
Sunnuntai	55,00	55,80	€ tunti

Esimerkki säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvon ja asiakkaan omavastuun muodostumisesta: Asiakas asuu yksin, bruttotulot 1 400 €/kk, palveluseteli myönnetty 15 tunnille arkisin (7-18). Palveluntuottajan tuntihinta 36,50 €/tunti

- Palvelusetelin omavastuu = (bruttotulot 1 400 € - tuloraja 588 €) x 25 % : 60 min = 3,38 €/tunti (asiakas maksaa palveluntuottajalle)

- Palvelusetelin arvo = Täysimääräisestä palvelusetelin arvosta 33,50 € /tunti vähennetään asiakkaan omavastuu 3,38 € = 30,12 €/tunti (kuntayhtymä maksaa palveluntuottajalle).
- Palvelusetelin omavastuun 3,38 € lisäksi asiakas maksaa palveluntuottajan tuntihinnan ja kuntayhtymän hyväksymän tuntihinnan väliseen erotukseen 3,00 € (36,50 € - 33,50 €) eli yhteensä 6,38 €/tunti.

9.2 Palveluhinnat

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä seuraavasti:

- arkisin klo 7-18
- arki-iltaisin klo 18-22
- lauantaisin klo 7-18
- lauantai-iltaisin klo 18-22
- sunnuntai ja arkipyhinä klo 7-18
- sunnuntai- ja arkipyhäiltaisin klo 18-22

Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa eri hinnat eri kellonajoille ja nämä hinnat näkyvät PSOP:n palveluntuottajavertailussa kirjautumatta. <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa kalenterivuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kuntayhtymälle 31.8.2020 mennessä PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan. Selvyyden vuoksi todetaan, että palvelusetelijärjestelmässä kuntayhtymä ei ilmoita hinnankorotuksista asiakkaalle. Kuntayhtymä pitää yllä palveluntuottajien hintatietoja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP), jossa on palveluntuottajien ilmoittamat, kuntayhtymän hyväksymät, kulloinkin voimassaolevat palvelukohtaiset hintatiedot.

Palvelusetelin hinnan tarkistus on esitettävä kirjallisesti vähintään kuusi (6) kuukautta ennen sen ehdotettua voimaantulua. Mahdollisessa hinnan tarkistusesityksessä palveluntuottajan on yksilöitävä ne kustannustekijät, joihin vedotaan hinnanmuutoksissa ja niiden tulee olla toisen osapuolen tarkistettavissa. Vetoamista yleiseen kustannustason nousuun ei voida pitää hyväksyttävänä perusteena hintojen korottamiselle. Lähtökohtana hyväksyttävissä hinnanmuutoksissa voivat olla tehdyt työmarkkinaratkaisut tai lakimuutokset. Mikäli tuotettavien palvelujen yleinen hintataso laskee, on palveluntuottajan huomiotava tämä hinnoissa. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä sekä ilmoitettava toiminnan kustannusrakenne kokonaiskustannustason selvittämiseksi. Samassa yhteydessä palveluntuottajan on annettava selvitys tuottavuuden lisäämiseksi tehdyistä toimenpiteistä.

10 VALVONTA

Hyvinvointikuntayhtymä, Aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on valvontavelvollisuus palveluntuottajien suorittamaan toimintaan ja tarjoamaan palveluun. Raahen seudun hyvinvointiyhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

10.1 Raportointi

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani - ohjelmaan. (www.tilaaajavastuu.fi). Jos tietoa ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Dokumentit toimitetaan osoitteeseen: kirjaamo@ras.fi

Palveluntuottajien tilaaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (kolme kertaa vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kolme kertaa vuodessa kuntayhtymälle. Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Tilaaajalle valvonnan kannalta olennaiset tiedot. Lisäksi Palveluntuottajan tulee sallia Tilaaajan palveluyksikköön tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt. Palveluntuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymän määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Vaadittava raportointi:

- Vaadittavat liitteet
- Asiakassuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa sekä aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.
- Hyvinvointikuntayhtymän edellyttämät hoidon tason seurantatiedot (RAI).
- Hyvinvointikuntayhtymän muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.

Toimintakertomus:

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain raportin edellisen vuoden toiminnastaan aina maaliskuun loppuun mennessä toimintasuunnitelman muodossa, josta käy ilmi yrityksen yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä ja koulutustasosta, tiedot koulutusvaatimusten täyttymisestä, tiedot lääkeshoidon osaamisen varmistamisesta ja asiakkaiden määrästä.

Muutokset toiminnassa:

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava hyvinvointikuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Asiakaspalaute:

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Jokainen asiakasrekламаatio ilmoitetaan hyvinvointikuntayhtymälle. Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasrekламаatioon kirjallisesti. Hyvinvointikuntayhtymää tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palvelun laatu:

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta.

Rikosrekisteriotteet:

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

10.2 Yleiset ehdot

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kuntayhtymä on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämisestä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista.

10.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa

Mikäli Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä päättää lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä palvelukäytäntöjä (sopimuksen mukainen palvelu, hoito- ja palvelusuunnitelmien mukainen palvelu) ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen kyseinen palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

11 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO

11.1 Henkilötietojen käsittely ja salassapito

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja on saamansa toimeksiannon puitteissa henkilötietojen käsittelijä. Henkilötiedot ovat salassapidettäviä.

Palveluntuottaja saa kerätä ja käsitellä vain palvelun tuottamiseen tarvittavia henkilötietoja. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palvelussa muodostuvat asiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja. Palveluntuottaja laatii, ja säilyttää ne aktiivianaikana. Asiakirjoja ei saa käsitellä, säilyttää eikä hävittää niin, että ne voivat joutua sivullisten käsiin. Asiakirjoja säilytetään lukollisessa kaapissa lukittavassa tilassa. Palveluntuottaja sitoutuu käsittelemään saamiensa salassa pidettäviä asiakas- ja potilastietoja huolellisesti ja salassapitosäädösten sekä henkilötietojen käsittelyn ehtojen mukaisesti.

Kuntayhtymä rekisterinpitäjänä päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta. **Palvelun tuottaja toimittaa asiakkaiden tietopyynnöt kuntayhtymän kirjaamoon** (Rantakatu 4, 92100 Raahen).

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja salassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

11.2 Dokumentointi

Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palvelutarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asia on käsitelty.

Palveluntuottajan ja kuntayhtymän tulee sopia käytännöistä, joilla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut tulee perustaa. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla.

Jos palvelun tuottaja käyttää Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän Lifecare asiakastietojärjestelmää tai Rai sovellusta palveluntuottajan kanssa solmitaan tietojärjestelmäsopimus (liite X). Sopimuksen liitteessä palveluntuottajalle ohjeistetaan asiakkaalta pyydettävien tietolupien kysyminen ja kirjaaminen. Tietojärjestelmien käyttöoikeuksien edellytyksenä on Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ulkopuolisen toimijan salassapitositoumuksen allekirjoittaminen.

Kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tulee antaa riittävät tiedot asiakkaan terveydentilasta ja olosuhteista, jotta palveluntuottaja voi hoitaa häntä hoito- ja palvelusuunnitelman edellyttämällä tavalla. Asiakas- ja potilastietojen luovuttaminen edellyttää asiakkaan antamaa kirjallista suostumusta.

Kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tallennus Kanta palvelujen sosiaalihuollon arkistoon on mahdollista, tulee palvelun tuottajan käyttämään asiakastietojärjestelmän tukea Kanta arkistointia ja sosiaalihuollon asiakkuusasiakirjalla hallittavaa palveluntuottajan oikeutta tallentaa sosiaalihuollon arkistoon rekisterinpitäjän nimiin.

11.3 Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle

Kaikissa palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa ei synny asiakirjoja (esim. henkilökohtainen apu). Niissä palveluissa, joissa on syntynyt asiakasasiakirjoja, palveluntuottaja toimittaa palvelun päättymisen jälkeen kuntayhtymän arkistoon ne kuntayhtymän asiakkaisiin liittyvät asiakirjat, joita ei ole tallennettu kuntayhtymän sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Asiakirjat toimitetaan veloituksetta kuntayhtymälle järjestettyinä ja seulottuina kuntayhtymän erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti (Liite 5). Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä huolehtii asiakirjojen arkistoinnista.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, seuloonassa ja arkistoinnissa kuntayhtymän antamaa ohjetta, arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä julkista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007).

11.4 Asiakastietojärjestelmä

Tämä kappale koskee niitä palveluntuottajia, joilla on käytössään oma tai kuntayhtymän asiakastietojärjestelmä.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmä. Palveluntuottajan vastuulla on hankkia asianmukaiset työvälineet kirjaamiseen liittyen ja työskentelyyn kotihoidossa yleisesti ottaen. Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu jokaisen palveluseteliasiakkaan kohdalla kirjaamaan omaan asiakastietojärjestelmäänsä asiakkaan voinnista vähintään 1 kerran vuorossa (aamu/ilta, mikäli asiakkaalla on käyntejä molempien vuorojen aikana).

Tilaaajan asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen tietojärjestelmä sopimus. Kustannukset määritellään tietojärjestelmäsojimuksessa.

11.4 RAI-arviointijärjestelmä

RAI-järjestelmää käytetään raisoft.net-ohjelmiston kautta. Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää RAI- ohjelmistoa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ja RaiSoft yrityksen solmiman RAI- sopimuksen mukaisesti. Kuntayhtymä laskuttaa palveluntuottajalta RAI- LTC tai RAI-HC ohjelmiston käytöstä 14,80€/asiakas (vuonna 2021). Laskutus tapahtuu kerran vuodessa palveluntuottajan ilmoittaman asiakasmäärän mukaan. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä RAI- koulutuksista ja osaamisesta sekä Rai arviointitietojen luotettavuudesta ja ajantaisuuudesta. Palveluntuottaja liittyy Raahen seudun hyvinvointiyhtymän raisoft.net ohjelmistoon. Tilaaajan ohjelmiston käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä RAI- koulutuksesta siten, että yksikön koko henkilöstön (mukaanlukien esimies), jotka tekevät RAI-arviointeja, tulee käydä THL:n RAI verkkokoulutus ja lisäksi verkkokoulua täydentävä RAI- peruskoulutus haluamaltaan taholta. (Henkilöstön tulee osoittaa ennen arviointien tekemistä RAI- osaamisensa kuntayhtymän osaamisen varmistavalla testillä). Koulutustaso (todistukset koulutuksesta) tullaan tarkastamaan valvontakäyntien yhteydessä.

RAI-arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asiakkaaksi tulosta ja arvioinnin tuloksia hyödynnetään asiakkaan hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Uusi arviointi tehdään viimeistään puolen vuoden päästä tai jos asiakkaan vointi olennaisesti muuttuu. Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina uusitun RAI- arvioinnin jälkeen. RAI- arvioinnin tekee omahoitaja, yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

Kuntayhtymän ja palveluntuottajien kanssa sovitaan erikseen RAI:n käytöstä ja käyttöönnotosta.

Kotihoidon palvelua tuottava palveluntuottaja voi laskuttaa asiakaskohtaista palvelua RAI-arviointien tekemisestä PSOP-ohjelmassa seuraavasti:

- ensimmäinen arviointi 2 tuntia
- säännöllinen seuranta-arviointi 1 tuntia

Laskutuksen edellytyksenä on se, että RAI-arvioinnit on tehty kuntayhtymän RAI-ohjelmistoon. Itse maksavien asiakkaiden RAI:hin käytettyä aikaa ei voi laskuttaa kuntakuntayhtymältä. RAI järjestelmän käyttökustannukset määritellään tietojärjestelmäsojimuksessa.



LIITTEET

LIITE 1 / 6: SOPIMUS

<input type="checkbox"/>	Sopimus kylvetyksestä palvelusetelillä
<input type="checkbox"/>	Sopimus kotihoidosta palvelusetelillä
<input type="checkbox"/>	Sopimus lapsiperheiden kotiin vietävistä palveluista

Sopijapuolet

1. PALVELUNTUOTTAJA	
Nimi	
Y-tunnus	
Osoite	
Puhelin ja sähköposti	
Vastuhenkilö	
2. ASIAKAS	
Nimi	
Henkilötunnus	
Osoite	
Puhelin ja sähköposti	
3. ASIAKKAAN EDUNVALVOJA / ASIOIDEN HOITAJA	
Nimi	
Osoite	
Puhelin ja sähköposti	

4. Sopimuksen palvelun sisältö:

Tämä sopimus koskee vain palvelusetelillä hankittavaa palvelua. Asiakkaan itsensä ostama muu palvelu ei sisälly tähän sopimukseen. Muista palveluista asiakas ja palveluntuottaja laativat erillisen sopimuksen.

5. Palvelun suorituspaikka:

6. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta:

Alkaen ja päättyen: _____

7. Palvelun määrä vaihtoehtoisesti seuraavista:

tuntia / päivä: _____

tuntia / viikko: _____

tuntia / kk: _____

8. Viikonpäivät ja aika, joina palvelua tuotetaan:

9. Palvelusetelillä tuotetun palvelun hinta:

Palvelun kokonaishinta:	€
Palvelusetelin arvo:	€
Asiakkaan omavastuu:	€

Muut mahdolliset kustannukset, jotka asiakas maksaa palvelusetelituottajalle esim. matkakorvaukset:

Palveluntuottaja ilmoittaa mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään _____ (esim. 1 -3 kk) aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan.

10. Asiakkaan maksuehto

Maksuehto päivinä _____
Palvelu on arvonalisäverotonta.

11. Palvelun virhe ja viivästyminen

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksella oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaaisuun. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

12. Asiakkaan kuluttajan suoja

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset sekä niiden oikeusperiaatteet. Asiakas voi kääntyä ongelmatilanteissa kuluttajaviranomaisten puoleen, kuten esimerkiksi kuluttajaviraston, kuluttaja-asiamiehen ja kuluttajaneuvonnan puoleen. Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

13. Sopimuksen voimassaolo

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

14. Sopimuksen irtisanominen

Sopimuksen irtisanomisaika on _____viikkoa. Sopimus voidaan purkaa heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista.

15. Lisätietoja

Asiakkaan avainten hallinnasta sovittavat asiat
Palvelun keskeytystilanteissa sovittavat maksukäytännöt

16. Sopimuskappaleet

Sopimusta laaditaan kaksi samasanaista kappaletta, yksi kummallekin sopijaosapuolelle

17. Sopimuksen voimassaoloaika

Alkaen ja päättyen : _____

18. Allekirjoitukset

Asiakas

Asiakkaan edunvalvoja
(tarvittaessa)

Palveluntuottaja



LIITE 2 / 6: PALVELUSETELIHAKEMUS



PALVELUSETELIHAKEMUS

Hakemus on saapunut:

Palvelusetelin hakijan yhteystiedot			
Nimi			
Henkilötunnus		Puhelinnumero	
Osoite			

Palvelu, johon palveluseteliä haetaan	
<input type="checkbox"/>	kotihoito
<input type="checkbox"/>	lapsiperheiden kotipalvelu
<input type="checkbox"/>	henkilökohtainen apu (vaikeavammaiset)
<input type="checkbox"/>	palveluasuminen
<input type="checkbox"/>	tehostettu palveluasuminen
<input type="checkbox"/>	tilapäinen palveluasuminen/vuorohoito
Avuntarve on	
<input type="checkbox"/>	päivittäistä
<input type="checkbox"/>	viikoittaista
<input type="checkbox"/>	tilapäistä
<input type="checkbox"/>	arjen apua (esim. pukeminen, hygienianhoito, lastenhoito, kodinhoito)
<input type="checkbox"/>	sairaanhoidollista apua (esim. haavanhoito, lääkkeenjako)

Hakijan kuvaus/perustelu avuntarpeelle	
Arvio avuntarpeen tuntimäärästä/viikko	
Palvelun arvioitu alkamispäivä	

Päivämäärä	Hakijan allekirjoitus

Hakemus palautetaan osoitteeseen Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä NeuvoNurkka, Kirkkokatu 28, 92100 Raahen tai NettiRassin kautta. Lisätietoja: ikääntyneiden palvelut puh. 040 830 3138, lapsiperheiden palvelut puh. 040 135 8144, vammaispalvelut puh. 044 439 3717



LIITE 3 / 6: VALTAKIRJA PUOLESTA-ASIOINTIIN



Valtakirja puolesta asiointiin terveydenhuollon palveluissa

Valtakirjan antajan tiedot

Etinimi ja sukunimi	Henkilötunnus
---------------------	---------------

Valtuutetun tiedot

Etinimi ja sukunimi	Henkilötunnus
Osoite	
Postinumero ja toimipaikka	Puhelin

Valtuutuksen laajuus

Valtuutan yllämainitun henkilön hoitamaan asioitani Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän terveydenhuollon toimipisteissä. Valtuutettu henkilö voi tehdä seuraavia asioita:

- Tiedustella tulevia ajanvarauksia
- Tiedustella laboratoriopyyntöjä ja -vastauksia
- Hoitaa lääkehoitoon liittyviä asioita (reseptien uusiminen ja yhteenveto resepteistä)
- Hoitaa maksuihin liittyviä asioita

Valtakirjaa koskevat rajoitteet (kirjoita asiat joita valtakirja ei koske).

--

Valtakirjan voimassaolo

Valtakirja on voimassa	___/___/20___	saakka (korkeintaan 3vuotta)
------------------------	---------------	------------------------------

Valtakirjan antajan allekirjoitus

Päiväys	___/___/20___	Valtakirjan antajan allekirjoitus ja nimenselvennys
---------	---------------	---



Todistajat (vaaditaan, mikäli valtakirjan antaja ei pääse Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän toimipisteeseen todistamaan henkilöllisyyttään)

Päiväys ___/___/20___	Päiväys ___/___/20___
Allekirjoitus ja nimenselvennys	Allekirjoitus ja nimenselvennys

Toimipiste täyttää

Valtakirjan antajan/ valtuutetun henkilöllisyys tulee varmistaa valokuvallisesta henkilöllisyystodistuksesta. Henkilöllisyyden varmistamisen tapa:

- Ajokortti Passi Poliisin myöntämä kuvallinen henkilökortti
 Muu, mikä: _____

Valtakirjan vastaanottajan nimi:	Valtakirjan vastaanottajan toimipiste:
----------------------------------	--

Ohje asiakkaalle/potilaalle:

Valtakirjan voi antaa täysi-ikäinen henkilö, joka on oikeustoimikelpoinen. Mikäli potilas on muistamaton, kehitysvammainen tai muulla tavoin kykenemätön ymmärtämään valtakirjan merkitystä, tulee ottaa yhteyttä maistraattiin edunvalvojan nimeämistä varten.

Edunvalvontavaltuutuksella henkilö voi itse etukäteen järjestää asioidensa hoidon sen varalta, että hän tulee myöhemmin kykenemättömäksi hoitamaan asioitaan esimerkiksi heikentyneen terveydentilansa vuoksi.

Valtakirjan peruminen: valtakirjan antajan tulee ilmoittaa valtakirjan perumisesta kirjallisesti toimipisteeseen (valtakirjan perumiseen on oma lomake).

Ohje Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän toimipisteisiin:

Kirjaa tieto valtakirjasta potilastietojärjestelmään TIIV lehden Muistettavaa osioon. Skannaa valtakirja ARKIS-lehdelle oheistiedostona.

LIITE 5 /6: ARKISTOINTIOHJE

Palvelusetelillä tai ostopalveluna tuotetussa palvelussa syntyneiden asiakasasiakirjojen seulonta ja arkistointi

Palveluntuottaja toimittaa palvelun päättymisen jälkeen asiakkaan asiakirjat seulottuna ja alla olevan ohjeen mukaisesti järjestettyinä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän arkistoon kerran vuodessa.

1. Paperiset asiakasasiakirjat:

- 1.1. Mahdolliset potilaan yksityiset asiakirjat seulotaan erilleen ja luovutetaan asiakkaalle tai hänen läheisilleen. Esim. kirjeet, kelakortit, asiakkaan versiot palvelusuunnitelmista, asiakkaan kappaleet epikriiseistä jne.
- 1.2. Palvelun tuottajalle toimitetut **kopiot** toisen organisaation asiakas/potilaskertomuksista saa hävittää. Esim. Lifecare tai Oys:n Esko potilaskertomuksesta
- 1.3. Erilaiset esitietokaavakkeet, kyselyt, mittarit tms > tieto siirretään asiakkaan asiakaskertomukseen / potilaskertomukseen. Paperi version saa hävittää tiedon siirtämisen jälkeen
- 1.4. Ekg nauhat ja muut mahdolliset palvelussa syntyneet paperiset asiakasasiakirjat arkistoidaan kuten sähköiset asiakirjat kohdassa 2.3 ja 2.4 mukaisesti.

2. Sähköiset asiakirjat (palveluntuottajan asiakaskertomusjärjestelmässä olevat asiakastiedot)

- 2.1. Niin kauan kuin sosiaalihuollon palveluissa syntyneet sähköiset asiakasasiakirjat eivät tallennu Kanta palvelujen sosiaalihuollon arkistoon, tulee asiakkaan sähköiset asiakirjat tulostaa ja toimittaa rekisterinpitäjälle palvelun päätyttyä.
- 2.2. Palveluntuottajan asiakastietojärjestelmässä olevat asiakasasiakirjat tulostetaan kaksipuoleisena A4 kopiopaperille
- 2.3. **8. 18. ja 28** päivinä syntyneiden asiakkaiden asiakirjat seulotaan erilleen ja järjestetään seuraavasti:
 - Kopiot kunkin asiakkaan sähköisistä asiakirjoista ja mahdolliset paperiset asiakirjat laitetaan vaippalehden väliin (esim. konseptipaperi) asiakasakteittain. Vaippalehden päälle laitetaan asiakkaan nimi ja henkilötunnus.
 - Näin lajitellut asiakaskertomukset niputetaan yhteen konseptipaperilla. Konseptipaperin päälle kirjataan:
 - palvelun tuottajan nimi
 - palvelu jossa asiakirjat ovat syntyneet
 - asiakkaan nimet ja hetut
 - merkintä ”sp” (säilytetään pysyvästi)
- 2.4. **Muiden kuin 8. 18. ja 28** päivinä syntyneiden asiakkaiden asiakirjat järjestetään seuraavasti:
 - Kopiot kunkin asiakkaan sähköisistä asiakirjoista ja mahdolliset paperiset asiakirjat laitetaan vaippalehden väliin (esim. konseptipaperi) asiakasakteittain. Vaippalehden päälle laitetaan asiakkaan nimi ja henkilötunnus.
 - Näin lajitellut asiakaskertomukset niputetaan yhteen konseptipaperilla. Konseptipaperin päälle kirjataan:
 - palvelun tuottajan nimi
 - palvelu jossa asiakirjat ovat syntyneet
 - palvelun päättymispäivä
 - asiakkaiden nimet ja henkilötunnukset
 - asiakirjojen hävitysvuosi numeroina (säilytysaika 30 v palvelun päättymisestä)

3. Asiakirjat ja luovutusluettelo (liite) toimitetaan kirjattuna lähetyksenä tai henkilökohtaisesti Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän arkistoon.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä
Arkisto
Rantakatu 4
92100 Raahen

LIITE 1. Luovutusluettelo

25.11.2020
Arkistopäällikkö

Kaisa Kinnunen-Luovi
Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä
Puh. 0401357673

