

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

IKÄÄNTYNEIDEN TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Hyväksytty: Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta 18.5.2021 (37 §)

Voimassa: 1.7.2021 alkaen

SISÄLLYS

1	TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN	3
1.1	Henkilöstö ja osaaminen	4
1.2	Tehostetun palveluasumisen sisällön vaatimukset	7
1.3	Tilat, laitteet ja välineet	8
1.4	Turvallisuus	10
1.5	Hoito ja hoiva	11
2	SÄÄNTÖKIRJA	17
2.1	Sääntökirjan tausta ja tarkoitus.....	17
2.2	Sääntökirjan muuttaminen.....	17
3	MÄÄRITELMÄT.....	18
4	PALVELUNTUOTTAJA	19
4.1	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	19
4.2	Palveluntuottajan yleiset veloitteet.....	21
4.3	Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus, virheet palvelussa ja sanktiot.....	23
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	26
6	PALVELUSETELIPROSESSI	28
7	LASKUTUS	30
7.1	Palvelusetelin arvo	30
7.2	Palvelusetelin veloitus Heinolan kaupungilta	31
8	VEROTUS	33
9	RAI – ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ	34
10	LÄÄKÄRIPALVELUT.....	36
11	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI.....	39

1 TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumispalveluja ovat tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Tämä sääntökirja koskee ikääntyneiden tehostettua palveluasumista, johon sisältyy asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut (sisältö määritelty tarkemmin luvussa 10). Sääntökirja on voimassa 1.7.2021 alkaen toistaiseksi.

Tehostettu palveluasuminen ikääntyneille tarkoittaa sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokauden. Palveluntuottajalla on toimintaan Aluehallintoviraston tai Valviran lupa. Heinolan kaupunki järjestää tehostettua palveluasumista omana toimintana, ostopalveluna ja palvelusetelin avulla.

Tehostettu palveluasuminen on asumismuoto ikääntyneille, jotka eivät alentuneen toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan runsaankaan kotihoidon ja tukipalvelujen turvin ja tarvitsevat palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Kaikki kotona asumista tukevat palvelut on arvioitu ennen siirtymistä tehostettuun palveluasumiseen. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden toimintakyky on selvästi alentunut. He tarvitsevat runsaasti ja jatkuvasti apua tai ohjausta päivittäisissä toiminnoissa. Asukkaiden arkielämässä selviytyminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa ja henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa.

Tehostetun palveluasumispaikan myöntäminen edellyttää, että asiakkaan palvelutarve on selvitetty vanhuspalvelulain 15 § mukaisesti. Selvitys perustuu asiakkaan yksilöllisen kokonaistilanteen arviointiin, jossa toimintakykyä arvioidaan RAI -mittaristoa käyttäen. Ennen varsinaista palvelupäätöstä asiakas voidaan ohjata laaja-alaiseen arviointiin tai arviointijaksolle, jonka perusteella tehdään päätös tehostetusta palveluasumisesta.

Ohjeellisina RAI -arvoina arvioinnissa voidaan pitää seuraavia (ks. luku 9):

- ADL-H \geq 3 (arjessa suoriutuminen, runsas avuntarve päivittäisissä toiminnoissa)
- IADL \geq 17 (tarvitsee paljon apua kotiaskareiden suorittamisessa)
- CPS \geq 3 kognition (mm. muisti, aistit) keskivaikkea tai vaikea muistisairaus)
- MAPLe \geq 4 (suuri/erittäin suuri palveluntarve).

Lisäksi MMSE-mittaria käytetään muistisairaiden palvelutarpeen arvioinnissa. Viitteellisenä arvona tehostettuun palveluasumiseen MMSE on < 17 .

1.1 Henkilöstö ja osaaminen

Työnantajan tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia Valviran uusimpia ohjeistuksia henkilöiden kelpoisuuksista tehdä sosiaalihuoltolain mukaisia tehtäviä.

Hoitohenkilökunnalta 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 2015/817) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki -rekistereihin.

Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Yksikön vastuuhenkilöllä on sosiaalihuoltolain 46 a § (2016/292) mukainen tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Vastuuhenkilöltä edellytetään työkokemusta sosiaalihuollosta vanhusten parissa vähintään n. 2 vuotta. Vastuuhenkilön työpanoksen tulee kokonaisuudessaan kohdistua johtamaansa yksikköön. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen tai työkokemuksen kautta hankittua johtamisosaamista. Johtamisopinnoilla tarkoitetaan n. 20-30 opintopisteen laajuisia opintoja, JET tai erilaiset lähiesiemiestyön erikoisammattiopinnot. Työkokemuksen kautta hankittu johtamisosaaminen voi olla muultakin alalta ja riittäväksi katsotaan noin 1-2 vuoden kokemus. Vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee viipymättä ilmoittaa lupaviranomaiselle ja Heinolan kaupungille.

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. Kouluttamattomia työntekijöitä saa olla yksikössä kulloisten virallisten suositusten mukaisesti.

- Palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki).
- Henkilöstöllä on oltava työtehtävän edellyttämä suomen kielen taito ja tarjottaessa palvelua tietyille kieliryhmälle myös kohderyhmän tarvitsema kielitaito. Työntekijän

kielitaidon pitää riittää asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen ja kohtaamiseen sekä työntekijöiden väliseen tiedon siirtoon.

- Toiminnan tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisut 2020:29). Toiminnan tulee perustua aina voimassa oleviin laatusuosituksiin.
- Henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.
- Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille suunnatuista palveluista ja etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.
- Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Sijaiset ja opiskelijat

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Laillistetun ammattihenkilön tehtävässä voi tilapäisesti 3 §:n 1 momentissa tarkoitettussa 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

(https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/opiskelijat/toimiminen_terveydenhuollon_ammattihenkilön_tehtävissä)

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, vastuut, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, on toimintayksikön itse arvioitava edellä mainitut seikat.

Oppisopimuskoulutuksessa olevien henkilöiden osalta noudatetaan voimassa olevaa Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja parantamiseksi (STM:n julkaisuja 2020_29).

Henkilöstömitoitus

- Henkilöstömitoituksen tulee olla minimissään Aluehallintoviraston myöntämän toimiluvan ja kulloisenkin voimassa olevan lain mukainen.
- Iäkkäiden ympärivuorokautisen hoidon henkilöstömitoitusta koskevan 1.10.2020 voimaan tulleen vanhuspalvelulain muutoksen (980/2012; L 565/2020) ja sitä koskevan hallituksen esityksen (HE 4/2020), mukaan hoiva-avustajat voidaan laskea mukaan henkilöstömitoitukseen siltä osin kuin he osallistuvat välittömään asiakastyöhön, sillä rajauksella, että he eivät voi työskennellä työvuorossa yksin eivätkä vastata lääkityksistä. Vanhuspalvelulaissa ja edellä mainitussa hallituksen esityksessä on määritelty välitön asiakastyö ja välilliseen työhön kuuluvat tehtävät, joita ovat esimerkiksi siivous, ruuanvalmistus ja pyykkihuolto, joita suoritetaan ilman asiakasta. Hoiva-avustajien tehtäviin voi sisältyä sekä välitöntä että välillistä työtä, mutta välilliseen työhön kuluva aikaa ei huomioida henkilöstömitoituksessa.
- Henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu.
- Palveluntuottajan on huolehdittava, että yksikössä työskentelevien eri ammattiryhmien työnkuvat on määritelty.
- Sairaanhoidajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuoroissa.
- Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat.
- Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö.

1.2 Tehostetun palveluasumisen sisällön vaatimukset

Kaikkien tässä sääntökirjassa mainittujen palveluasumisen sisältöön kuuluvien palvelujen tulee sisältyä tehostetun palveluasumisen vuorokausihintaan. Tehostetun palveluasumisen sisältöön kuuluvista palveluista ei saa periä asiakkaalta omavastuun lisäksi erillistä maksua, palveluiden toteuttamistavasta (esim. palvelun ostaminen alihankintana toiselta palveluntuottajalta) riippumatta (HE 129/2020, 10 h §). Asiakas voi halutessaan tehdä tämän palvelukuvauksen ulkopuolelle jäävistä lisäpalveluista palveluntuottajan kanssa sopimuksen, jossa määritellään näiden palveluiden sisältö ja kustannukset. Nämä lisäpalvelut asiakas maksaa kokonaan itse.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ja olemassa olevaa toimintakykyä pyritään ylläpitämään. Asukkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan palvelut ja hoidon tavoitteet, tavoitteellinen kuntoutus, päivittäinen asukkaan voinnin ja toiminnan seuraaminen sekä kirjaaminen asiakastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelma sisältää lääkärin ennakoivat hoitolinjaukset ja – rajaukset (oirehoidon sisältö ja mahdollinen DNR). Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Yksilöllinen palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelma laaditaan ensisijaisesti RAI-arviointitiedon pohjalta. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tulee tarkastaa useammin, jos asukkaan toimintakyky muuttuu oleellisesti. Asiakkaan ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä palvelusopimus tulee olla tehtynä kuukauden sisällä. Palvelusuunnitelmat ja palvelusopimukset tulee lähettää tiedoksi asiakasohjaukseen salattuna sähköpostina ensisijaisesti asiakkaan omatyöntekijälle tai toissijaisesti osoitteeseen asiakasohjaus@heinola.fi.

Hoitosuhteen alusta alkaen asiakkaalle on yksikössä nimetty omahoitaja. Asiakas ja omaiset ovat tietoisia, kuka omahoitaja on. Yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja lähipiirin kanssa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan omaisten osallistumista hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Edellä mainitun lisäksi:

- Tehostetussa palveluasumisessa tulee olla hoitohenkilökuntaa ympäri vuorokauden.
- Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.
- Palveluntuottaja sitoutuu jokaisen palveluseteliasiakkaan kohdalla kirjaamaan omaan asiakastietojärjestelmäänsä asiakkaan voinnista vähintään 1 kerran vuorossa.

- Henkilöstö huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet, kuten KELA:n hoitotuki ja asumistuki.
- Asiakasta ja hänen omaisiaan neuvotaan ja ohjataan apuvälineiden, liikkumisen tuen, lääkinnällisen kuntoutuksen, hoitotarvikkeiden sekä sosiaali- ja terveystalveluiden hakemisessa.
- Yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle haetaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.
- Henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja toteutumista. Jos asiakkaan hoidon tarpeen muuttuminen vaikuttaa annetun palvelun määrään tai sisältöön, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä Heinolan kaupungin asiakasohjaukseen. Yhteydenotto tulee tehdä riippumatta siitä, onko hoidon tarve lisääntynyt tai vähentynyt.

1.3 Tilat, laitteet ja välineet

Tehostetulla palveluasumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran toimilupa tiloihin, joissa asumispalvelua toteutetaan. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja) kyseiseen käyttöön hyväksymät.

- Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.
- Palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.
- Asukkailla on yhden hengen huoneet, joiden koko on vähintään 19 m² sisältäen riittävät hygienia- ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti.
- Jos asukkaina pariskunta, tulisi heillä olla mahdollisuus asua yhdessä soveltuvassa huoneessa.
- Asuintilat ovat esteettömät ja mahdollistavat liikkumisen apuvälineiden käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on hissi.
- Asukkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita huoneeseensa. Palveluntuottaja hankkii asukkaan toimintakykyä vastaavan sängyn ja patjan.

- Yksikössä tulee olla yhteistilat, jotka ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia.
- Piha-alue tai parveketilat mahdollistavat ulkoilun päivittäin.
- Jos tavallista ja tehostettua palveluasumista tarjotaan samassa toimintayksikössä, tulee eri palvelutoimintaan kuuluvat asiakaspaikat pystyä erottelemaan toisistaan omiksi soluikseen esimerkiksi väliovilla.
- Palveluntuottajan edellytetään hankkivan asiakkaan hoidontarpeen edellyttäessä liukulakanat, nostolaitteet ja -liinat, suihkutuolit tai -lavitsat, yhteiskäyttöön ja kuljetukseen tarkoitetut pyörätuolit. Näihin yksikön hankkimiin apuvälineisiin palveluntuottaja ostaa myös tarvittavat lisävarusteet (esim. turvavyö pyörätuoliin, nousutuki sänkyyn). Jos asiakas tarvitsee korkeariskin painehaavapatjan tai itse kelattavaan pyörätuolin (asiakkaan toimintakyky riittää kelaamiseen), ne lainataan yksilöllisen arvion perusteella apuvälinekeskuksesta.
- Apuvälinekeskuksesta saatuja apuvälineitä ei saa siirtää toiselle asiakkaalle asumispalveluyksikön toimesta. Apuvälineyksikkö vastaa vain suurikokoisten apuvälineiden kuljetuksista palautukseen ja huoltoon.
- Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Vuokra ilmoitetaan euroa/kuukausi. Kiinteistökulut, lämmitys ja vesi kuuluvat vuokraan.
- Asukas vastaa vuokrasopimuksen mukaisista velvoitteista palveluntuottajalle tai muulle vuokranantajalle.
- Asukas voi irtisanoa palvelu- ja vuokrasopimuksen yhden kuukauden irtisanomisajalla.
- Palvelu- ja vuokrasopimukseen kirjataan sopimusten päättyminen. Asukkaan kuollessa palvelusopimus päättyy kuolinpäivään, mutta vuokrasopimus voi päättyä viimeistään kuukauden kuluttua.
- Asunnon tulee täyttää Kelan asumistuen ehdot siten, että asukkaalla on mahdollisuus saada tulojensa mukainen asumistuki.
- Vuokra ei saa ylittää Kelan eläkkeensaajan asumistuessa huomioon otettavaa vuokran enimmäismäärää (asumistuen yläraja vaihtelee kunnittain).
- Asukkaan mahdolliselta poissaolon ajalta voidaan periä vuokraa.

1.4 Turvallisuus

- Yhteistilojen kalusteet ovat tukevia, vanhuksille sopivia ja materiaalit sellaisia, että ne mahdollistavat turvallisen liikkumisen.
- Yksiköllä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (joka pohjautuu voimassa olevaan uusimpaan THL:n oppaaseen) ja nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa.
- Lääkkeiden annostelu toteutetaan ostopalveluna tai lääkehoitoon koulutetun henkilöstön toimesta THL:n ”Turvallinen lääkehoito” oppaan mukaisesti.
- Yksiköllä on kirjallinen toimintaohje asukkaan rahavarojen ja arvoesineiden säilyttämisestä. Seurantalomake rahavarojen käytöstä on oltava yksikössä käytössä.
- Tietoturvallisuudesta huolehditaan asianmukaisella ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla.
- Palveluntuottajalla on oma turvajärjestelmä.
- Asukkailla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä tai turvapuhelin. Turvalaitteiden toiminta tarkistetaan säännöllisesti.
- Palveluntuottaja on sopinut menettelytavoista, joilla muistisairaiden asukkaiden turvallisuus varmistetaan.
- Palveluntuottajalla on ennen toiminnan aloittamista kirjallinen ohjeistus siitä, miten asukkaan mahdollisia rajoitustoimenpiteitä (esim. liikkumisvapauden rajoittaminen) toteutetaan.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen ohjeistus hoitoon liittyvästä aseptisestä toiminnasta ja tavanomaisista varotoimista. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen.

1.5 Hoito ja hoiva

Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, ihon rasvaus ja seuranta, kuulolaitteen paikalleen asettaminen sekä huolto, silmäproteesin puhdistus ja laitto.
- Peseytyminen: vähintään kerran viikossa sauna tai suihkutiloissa tapahtuva vartalon pesu, kynsien leikkaaminen.
- Pukeutuminen: pukeutumisessa sekä riisuutumisessa avustaminen sään, tilanteen ja vuodenajan mukaisesti, proteesin kiinnitys ja irrotus, tukisukkien laitto.
- WC:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin ja/tai portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto.

Ravinto:

- Asukkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala.
- Asukasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.
- Erytisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.
- Asukkaiden yöpaasto saa olla enintään 11 tuntia. Mikäli paaston pituus on yli 11 tuntia, asukkailla on oltava mahdollisuus yöpalaan.
- Ruokalista tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.
- Asukkaiden painoa ja ravitsemustasoa seurataan esimerkiksi RAI-arvioinnin yhteydessä tehtävällä MNA-mittarin avulla säännöllisesti.
- Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).

Kodinhoito:

- Asiakasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan.

- Asukkaan kodin siisteydestä huolehditaan ja siltä edellytetään kodinomaista puhtaustasoa. Asuintilojen ja koko kiinteistön siisteydestä sekä kunnossapidosta tulee palveluntuottajan huolehtia säännöllisesti siten, että niiden voidaan katsoa olevan jatkuvasti asianmukaisesti kunnossa. Kodin perusteellinen siivous tapahtuu vähintään kerran kuukaudessa. Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen toteutus on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi.
- Palveluntuottaja hankkii liinavaatteet (lakanat, tyynyliinat, tyyny ja peitot). Vaatehuoltopalvelulla huolehditaan siitä, että asiakkaiden käyttämät vaatteet ja kodin tekstiilit pestään riittävän usein ja että ne ovat puhtaat.
- WC:n pesu kerran viikossa tai tarpeen mukaan.

Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen:

- Asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa.
- Sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen.
- Kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, kuten omatoimisuuteen tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa.
- Asukkaille järjestetään yhteistä kuntouttavaa ja aktivoivaa toimintaa.
- Yksiköllä tulee olla riittävät valmiudet ottaa asiakas erikoissairaanhoidosta tai perusterveydenhuollosta jatkohoitoon esim. lonkkaleikkauksen jälkeen.
- Asiakkaalla tulee olla päivittäisen ulkoilun mahdollisuus.
- Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa, asukastilaisuuksia/ omaisteniltoja.
- Asukas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmenoajoistaan sekä lepoajoistaan.
- Asukkaan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen hengellisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan.
- Palveluyksikössä on vapaat vierailuajat.
- Omaisia rohkaistaan ylläpitämään yhteyttä asukkaaseen. Omaisilla on mahdollisuus saada hoitohenkilökunnalta ohjausta läheisten hoitoon osallistumiseen.

Asiointi ja muut tehtävät:

- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja etuuksien hakemisessa avustaminen (esim. eläkettä saavan hoitotuki, asumistuki, liikkumisen tuki)
- Lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen tarvittaessa.

Elämän loppuvaiheen hoito:

Asukkaalla on oikeus asua asumispalveluyksikössä elämänsä loppuun asti. Palveluntuottajan tulee huomioida elämän loppuvaiheen hoidon vaatimukset tilaratkaisuissa, toimintakulttuurissa ja henkilöstön osaamisessa.

- Palveluntuottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta asumispalveluyksikössä.
- Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidosta myös kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa myös saattohoitovaiheessa.
- Asukkaalle ja hänen omaiselleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Päätöksen saattohoidon alkamisesta tekee hoitava lääkäri yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. Päätös kirjataan asukkaan asiakirjoihin.
- Omaisille annetaan tietoa asukkaan suostumuksella. Omaisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.
- Kivunhoidosta samoin kuin muiden vaikeiden oireiden hoidosta huolehditaan hyvän palliatiivisen hoitokäytännön mukaisesti.
- Hoitaja on tarvittaessa läsnä kuolevan vierellä, huolehtii hänen tarpeistaan ja toteuttaa hänen yksilöllisiä toiveitaan sekä on omaisten tukena.
- Vainajan omaisia tuetaan heidän surussaan. Heille järjestetään mahdollisuus kahdenkeskiseen rauhalliseen keskusteluun hoitajan kanssa. Omaisia ohjeistetaan käytännön toiminna ja annetaan tarvittaessa kirjalliset ohjeet.
- Palveluyksiköllä on sovitut menettelytavat vainajan saattamisesta.

- Hoitava (= palveluasumisyksikön) lääkäri huolehtii kuolemansyyn selvittämisestä, laatii kuolintodistuksen, antaa hautausluvan sekä tekee ilmoituksen kuolemasta väestötietojärjestelmään.

Sairaanhoidolliset palvelut:

Sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan terveydentilaa seurataan, oireita tarkkaillaan ja tarvittaessa otetaan yhteys hoitavaan lääkäriin. Palveluun sisältyvät lääkäripalvelut on kuvattu luvussa 10.

Palveluntuottajalla tulee olla kulloinkin voimassa olevan uusimman THL:n oppaan ”Turvallinen lääkehoito ” mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla käytössään ajanmukaiset kotisairaanhoidon hoitovälineet, kuten verenpainemittari, verensokerimittari, haavahoidon perusvälineet ja näytteiden otossa tarvittavat perusvälineet. Palveluntuottaja on lisäksi sopinut Fimlabin tai muun laboratorion kanssa näytteidenottotarvikkeiden (kertakäyttöiset tarvikkeet, mm. putket ja neulat) tilausmenettelystä, näytteiden analysoinnista. Palveluntuottaja on sopinut, miten asiakas saa jatkohoito-ohjeet tehtyjen tutkimusten perusteella.

Sairaanhoitotyössä palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito suosituksia, Sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia. Hoitotyön kirjaamisesta huolehditaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Sairaanhoito:

- Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.
- Rokotusta suorittavalta henkilöltä edellytetään rokotuskoulutusta ja -lupaa.

Lääkehoito:

- Lääkehoidon toteuttaminen lääkärin ohjeiden mukaan: Lääkkeiden annosjakelupalvelusta huolehtiminen tai lääkkeiden jakaminen dosettiin.
- Lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta.
- Lääkkeiden vaikutusten seuraaminen ja niistä tiedottaminen lääkärille.

- Reseptien uusimisesta huolehtiminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

Erikoishoidot:

- Haavahoidot, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, korvahuuhtelut, avannehoidot, letkuruokinta ja muut kotisairaanhoidon liittyvät ja soveltuvat hoitotoimet.

Seuranta:

- Asiakkaan terveydentilan seurantaan liittyvät mittaukset kuten verensokerin ja verenpaineen mittaus.
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen.
- Painon seuraaminen.
- Yleistilan seuraaminen (erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, turvotus seuraamalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, kipujen tarkkaileminen, ruokahalu)
- Laboratorionäytteiden ottaminen ja kuljettaminen analysoitavaksi, sekä varmistaminen, että vastaukset tulevat tulkituiksi ja asiakas saa jatkohoito-ohjeet.

Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa.
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.).

Muut:

- Rokotuksista huolehtiminen (esim. kausi-influenssa).
- Asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden tarpeen arviointi ja hankkiminen.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kuten vaippojen, diabetes- ja avannetarvikkeiden tarpeen arviointi ja hoitotarvikkeiden saannin järjestäminen.

Hoidossa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden kustannukset: Palveluntuottaja vastaa kaikista tarvikkeista ja välineistä, jotka eivät kuulu tilaajan päätöksellä tai kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden jakelun piiriin

(<https://www.phhyky.fi/assets/files/2021/01/Hoitotarvikejakelun-jakeluohje-2020.pdf>)

2 SÄÄNTÖKIRJA

2.1 Sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta/kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta/kuntayhtymä velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta/kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.

Heinolan kaupunki on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset tässä sääntökirjassa.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan/kuntayhtymän ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Heinolan kaupunkiin.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi, alkaen 1.7.2021.

2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Heinolan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia yhteistyössä palveluntuottajien kanssa tämän sääntökirjan ohjeisiin ja ehtoihin. Muutosehdotuksia käydään läpi Heinolan kaupungin ja palveluntuottajien kanssa tarvittaessa yhteisissä tapaamisissa. Kiireellisten muutostarpeiden käsittelystä sovitaan erikseen tarvittavan aikataulun mukaisesti. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille kirjallisesti muutosta koskevan päätöksen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Heinolan kaupungille 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.

3 MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa käytettävät termit määritellään seuraavasti:

- **asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/2000) 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 §).
- **palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän palveluun oikeutetulle kunnan/kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kunnan/kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon saakka. Palveluseteli on yksi keino järjestää kunnan/kuntayhtymän lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja, tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset.
- **palveluntuottaja** on palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990), yksityisistä sosiaalipalveluista säädetyssä laissa (922/2011) ja sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja toimimaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa.
- **palvelunjärjestäjällä** tarkoitetaan julkisessa sosiaalihuollossa tahoa, joka vastaa sosiaalipalveluiden järjestämisestä toiminta-alueellaan. Tässä sääntökirjassa palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Heinolan kaupunkia
- **Vaana-järjestelmä** tarkoittaa Heinolan kaupungin käytössä olevaa sähköistä palvelusetelijärjestelmää. Heinolan kaupungin hyväksymien palveluseteliryhtymien tulee sitoutua käyttämään Vaana-järjestelmää.
- **Ikääntyneiden palveluneuvonta** tarkoittaa Luona Hoiva Oy:n Heinolan kaupungille ostopalveluna tuottamaa neuvontapalvelua, johon sisältyy palveluntuottajien neuvonta ja ohjaus palvelusetelituottajaksi hakeutumisessa. Tässä sääntökirjassa ja muissa hakemiseen liittyvissä dokumenteissa käytetään Luona Hoiva Oy:n tarjoamasta palvelusta jatkossa nimitystä Ikääntyneiden palveluneuvonta.

4 PALVELUNTUOTTAJA

4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Heinolan kaupunki toimii palvelujen järjestäjänä. Kaupunki hyväksyy palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja kaupungin asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Ajantasaiset tiedot palveluntuottajista on nähtävissä Ikääntyneiden palveluneuvonnan palveluntuottajahaussa www.ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi ja Vaanan palvelusetelijärjestelmässä www.vaana.fi.

Heinolan kaupungin palvelusetelituottajaksi hakeudutaan Ikääntyneiden palveluneuvonnan (Luona Oy:n Heinolan kaupungille tuottama palvelu) kautta. Hakemuslomake ja lisätiedot löytyvät kaupungin verkkosivuilta <https://www.heinola.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/palvelusetelit/>.

Hakemuslomake liitteineen palautetaan Ikääntyneiden palveluneuvontaan kirjeitse tai sähköpostilla, josta saa myös hakeutumiseen liittyvää neuvontaa. Jos palveluntuottaja hakee palveluseteliin useampia toimipaikkoja, jokaisesta toimipaikasta täytetään oma hakemus. Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden.

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että **palveluntuottajan tulee toimittaa tuottajaksi hakeutuessaan seuraavat liitteet**, jotka eivät saa olla kahta kuukautta vanhempia:

- esite palvelutoiminnasta
- tieto ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
- kauppa – tai säätiörekisteriote
- veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista tai viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä
- vakuutustodistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista (henkilöstö) tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- todistus vastuuvakuutuksesta/potilasvakuutuksesta
- kopio Aluehallintoviraston hyväksymistä ilmoituksista (sosiaalihuolto ja terveydenhuolto)
- mahdollinen sopimus alihankinnoista, jos ne koskevat hoitoa tai hoivaa
- henkilöstöluettelo olemassa olevasta henkilöstöstä ja henkilöstösuunnitelma toiminnan kasvun näkökulmasta (nimikkeet ja koulutustiedot)
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- omavalvontasuunnitelma

- lääkehoitosuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- Heinolan kaupungin palvelutuotannon tietoturvaluottumus allekirjoitettuna
- tietosuojaseloste

Heinolan kaupunki tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet. Päätös lähetetään palveluntuottajalle. Päätös lähetetään tiedoksi myös Ikääntyneiden palveluneuvontaan, jonne palveluntuottajan tulee ilmoittaa ajantasaiset palvelua koskevat tiedot. Heinolan kaupunki ilmoittaa hyväksytyt tuottajan tiedot palvelusetelijärjestelmään (Vaana), josta lähetetään linkki sähköiseen palvelusetelijärjestelmään.

Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee toimittaa vuosittain huhtikuun loppuun mennessä seuraavat liitteet:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta tai todistus maksuvapautuksesta
- ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- ajantasainen henkilöstöluettelo nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja selvitys järjestetyistä koulutuksista

Päivitettävät liitteet toimitetaan Ikääntyneiden palveluneuvontaan, joka toimittaa ne edelleen Heinolan kaupungille.

Palvelusetelipäätöksellä Heinolan kaupunki sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin kaupungin tässä sääntökirjassa määrittelemään palveluseteliin liittyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse (esimerkiksi ylimääräinen siivous). Nämä palvelut tulee olla myös asiakkaan palvelusopimuksessa eriteltyinä hintoineen.

Heinolan kaupunki ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että palveluseteliä käytetään vain Heinolan kaupungin omaa toimintaan vastaavaan palveluun.

Heinolan kaupunki valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Valvontaa ohjaavat periaatteet on määritelty Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystalouden valvontaohjelmassa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkisen sektorin toiminnalta. Palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

4.2 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

Palvelusetelilain 5 §:n mukaan palvelusetelituottajaksi voidaan hyväksyä vain palvelujen tuottaja:

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- joka on saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan tehostettuun palveluasumiseen
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä. Mahdolliset vahingot

korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Heinolan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista asiakkaalle.

- joka huolehtii yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi palveluiden tuottajilta edellytetään seuraavia asioita:

- Palveluntuottajalla on ajantasaiset omavalvonta- ja toimintasuunnitelmat sekä henkilöstön vuosittainen koulutussuunnitelma.
- Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista, mikäli alihankinta koskee hoitoa tai hoivaa.
- Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmät
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot Vaanan palvelujärjestelmässä ja Ikääntyneiden palveluneuvonnassa ovat ajantasaisia.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas-/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä
- Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista
- Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Heinolan kaupungin palvelusetelituottajille järjestettyihin koulutuksiin tai seminaareihin.

Palvelun tuottajan tulee informoida Heinolan kaupunkia vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta:

- asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
- palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Heinolan kaupunkia toiminnassa tapahtuvista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista. Vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen

muuttumisesta on ilmoitettava lupaviranomaiselle ja Heinolan kaupungille kirjallisesti viipymättä. Vastuuhenkilön muutos pitää ilmoittaa myös Ikääntyneiden palveluneuvontaan ja päivittää Vaana-palvelusetelijärjestelmään.

4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus, virheet palvelussa ja sanktiot

Mikäli Heinolan kaupunki päättää lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen (ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta) kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut. Hyväksymisen peruuttaminen on mahdollista välittömästi myös, jos:

- hyviä palvelukäytäntöjä (sopimuksen mukainen palvelu, hoito- ja palvelusuunnitelman 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.

Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista

Palvelun virhe:

- Palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- Palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen

asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelun virheen seuraamukset:

- Virhetilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa asiakkaan ilmoituksesta, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä:

- Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Heinolan kaupungille. Jos vastine hyväksytään, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku:

- Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus:

- Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen vuoksi. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.
- Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio:

- Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen.

- Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Reklamaatiot toimitetaan myös tiedoksi tilaajalle palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Sanktiot:

Mikäli palveluntuottajalla on ongelmia tuottaa palvelua sääntökirjan mukaisesti, voi Heinolan kaupunki poistaa palveluntuottajan oikeuden toimia palvelusetelituottajana määrääjäksi tai kokonaan.

Heinolan kaupunki voi myös palveluntuottajaa kuultuaan määrätä palveluntuottajalle alla olevassa taulukossa esitetyt sanktiot. Kaupunki voi määrätä sanktion välittömästi, jos laskituksen rikkomus tai laatupoikkeama johtuu palveluntuottajan tahallisesta tai tuottamuksellisesta toiminnasta. Tilaajalla on oikeus kuitata asettamansa sanktiot suorittamatta olevasta palvelun kuukausilaskutuksesta.

Rikkomuksen luonne	1. kerta	2. tai useampi kerta
Palveluntuottaja ei toimita laskua tilaajan vaatimusten mukaisesti. (viittaus sääntökirjan kohtaan 7.2 Palvelusetelin laskutus)	Huomautus	10 % myöhästyneen tai ei-vaatimusten mukaisen laskun summasta

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992). Päätös oikeudesta palveluseteliin tulee aina Heinolan kaupungin ikääntyneiden asiakasohjauksesta. Palvelun myöntämispäätöstä varten asiakasohjaajalla on oikeus saada asiakkaalta tulotiedot. Asiakkaalle on myös annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata muilla tavoin järjestetyn palvelun piiriin.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla palvelusetelipalvelun lisäksi muilla tavoin järjestettyä palvelua. Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä sekä palvelusetelin arvo. Asiakkaan valittua palvelusetelipalvelun vastaa asiakas yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Asiakas valitsee itselleen palveluntuottajan Heinolan kaupungin hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten:

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen
- asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito
- palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta
- molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Heinolan kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Heinolan kaupungille ja asiakkaalle hänen toivomallaan tavalla, pääsäännöllisesti kirjallisesti.

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

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

6 PALVELUSETELIPROSESSI

Palvelusetelin avulla järjestetyn palveluasumisen aloittaminen edellyttää, että Heinolan kaupungin asiakasohjaus on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät Heinolan kaupungin tehostetun palveluasumisen myöntämisen perusteet. Asiakkaalle selvitetään tämän asema palveluseteliä käytettäessä sekä palvelun hinnat ja asiakkaan omavastuuosuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569). Lisäksi asiakkaalle tiedotetaan palvelusetelillä palvelua tarjoavat palveluntuottajat.

SAS-asiakasohjaaja tekee päätöksen tehostetun palveluasumisen myöntämisestä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen hoitoon. Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämispäätöksessä määritellyt palvelut saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin Heinolan kaupunki ne omana toimintana tuottaa. Päätös sisältää palvelu- ja hoitosuunnitelman. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee palvelusetelituottajan. Palveluntuottajia ja hintatietoja voi tarkastella osoitteissa www.vaana.fi ja www.ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi.

Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista 785/1992 6 §), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 9 §).

Asiakas tai hänen omaisensa ottaa yhteyttä haluamaansa palveluntuottajaan ja sopii mahdollisen tutustumiskäynnin palveluntuottajan kanssa. Asiakas vahvistaa palveluntuottajavalinnan Heinolan kaupungin ikääntyneiden asiakasohjaukseen.

Kun asiakas valitsee itselleen palvelusetelituottajan, palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai palvelusetelipäätöksestä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä. Tämä ei kuitenkaan koske tilanteita, joissa palveluseteli on asiakasohjauksen toimesta myönnetty, mutta jäänyt toimittamatta.

Asiakas toimittaa Heinolan kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle. Palvelusetelin avulla palveluntuottaja laskuttaa Heinolan kaupungilta palvelusetelin arvoon asti. Asiakas maksaa palveluntuottajalle omavastuuosuuden, joka on suuruudeltaan palveluntuottajan vuorokausihinnan ja Heinolan kaupungin myöntämän palvelusetelin erotus. Asiakas maksaa

palvelustaan omavastuuosuutena saman hinnan kuin hän maksaisi palvelustaan Heinolan kaupungin omassa tuotannossa. Asiakas maksaa myös itse ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi hieronta, jalkahoito) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltyä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät, asiakkaan itse kustantamat, palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Palveluntuottaja määrittelee sopimuksessaan asiakkaan kanssa palvelun molemmin puolisen irtisanomisajan.

Palveluntuottajan tehtävänä on pitää Heinolan kaupungin asiakasohjaus ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista. Asiakkaan palvelutarpeen pysyvistä tai yli kaksi viikkoa kestävästä muutoksista pitää ilmoittaa asiakasohjaukseen mahdollisimman pian. Uusi palvelutarpeen arviointi ja palvelusetelipäätös tehdään myös asiakkaan tai palveluntuottajan aloitteesta asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana. Ennen palveluntuottajan vaihtamista asiakkaan tulee keskustella asiasta nimetyn ikääntyneiden asiakasohjauksen työntekijän kanssa.

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli myönnetään pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevaksi. Palveluseteli voidaan myöntää myös määräajaksi. Mikäli palvelupäätös on määräaikainen, palveluntuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä asiakasohjaukseen ennen palvelusetelin päättymistä, mikäli palveluntarve jatkuu.

7 LASKUTUS

7.1 Palvelusetelin arvo

Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvot. Lautakunta voi asettaa palveluntuottajille maksettavalle vuorokausihinnalle enimmäismäärän ja se päättää myös hinnan muutoksista. Palveluntuottaja laskuttaa Heinolan kaupunkia asiakkaan palveluseteliarvon mukaisesti. Palvelusetelin arvona käytetään euroa/vuorokausi. Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo määräytyy siten, että Heinolan kaupungin määrittämästä vuorokausihinnasta vähennetään asiakkaan maksukyvyyn mukaan määräytynyt omavastuuosuus, jonka palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta. Asiakkaan omavastuu hoivasta ja hoidosta määritellään samoin perustein kuin asiakasmaksu, jonka hän maksaisi niistä Heinolan kaupungin omassa palvelutuotannossa asiakasmaksuna. Laskutus tapahtuu toteutuneiden hoitovuorokausien mukaisesti.

Palveluntuottajat voivat esittää vuorokausihinnan korotusta heinäkuun loppuun mennessä. Hinnankorotus voi olla maksimissaan 2 % ja tulee seteliin voimaan samansuuruisena kaikille palveluntuottajille aikaisintaan seuraavan vuoden tammikuun alussa. Heinolan kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille lokakuun loppuun mennessä palvelusetelin uuden arvon.

Hinnan korotusesityksessä 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 lainsäädännön muutokset. Mikäli tuotettavien palvelujen yleinen hintataso laskee, on palveluntuottajan huomioitava tämä hinnoissa.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisävero lain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

7.2 Palvelusetelin veloitus Heinolan kaupungilta

Palvelusetelillä Heinolan kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvon ja toteutuneiden sekä hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Palveluntuottaja veloittaa jälkikäteen Heinolan kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan veloittaa kaupunkia Vaana-palvelusetelijärjestelmän kautta. Edellisen kuukauden palvelutapahtumat tulee olla kirjattuna Vaana-järjestelmään kuukauden 10. päivään mennessä. Jos palveluntuottaja ei ole veloittanut saataviaan ko. ajankohtaan mennessä, palveluseteliveloitus on mahdollista tehdä viimeistään 30 vuorokauden kuluessa palvelusetelin voimassaoloajan päättymisestä. Tämän jälkeen veloitus ei ole enää mahdollista. Jos Heinolan kaupunki mitätöi palvelusetelin, palveluntuottajalla on mitätöinnin jälkeen vielä 30 vrk aikaa veloittaa palvelut, jotka on tuotettu ennen mitätöintiä.

Palveluntuottaja voi periä palvelunjärjestäjältä asiakkaiden sairaalassa olon ajalta maksua enintään 14 vuorokaudelta siten, että 7 ensimmäistä vuorokautta ovat täydellä korvauksella ja seuraavat 7 vuorokautta 50 % korvauksella. Ensimmäiseksi poissaolopäiväksi katsotaan poistumispäivästä seuraava kokonainen vuorokausi. 14 vuorokauden jälkeen maksua ei peritä. Asiakkaalta ei sairaalassaoloajasta saa periä maksua.

Asiakkaan ollessa lomalla, perii palveluntuottaja asiakkaalta omavastuu osuuden viideltä vuorokaudelta normaalisti ja laskuttaa kaupunkia normaalisti.

Asiakas maksaa vuokran myös poissaolojen ajalta.

Uuden asukkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa uudet ja poistuneet asiakkaat salatulla sähköpostilla osoitteeseen asiakasohjaus@heinola.fi joka kuukauden 10. arkipäivä. Mikäli uusia tai poistuneita asiakkaita ei edeltävän kuukauden aikana ole, ilmoitetaan "ei muutoksia". Poistuneiden asiakkaiden kohdalla merkitään syyksi: muutto/exitus. Samaan sähköpostiin ilmoitetaan myös keskeytykset edeltävän kuukauden ajalta.

Palveluntuottaja on vastuussa palvelusetelijärjestelmään (Vaana) tehtyjen kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata Vaana-järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa

Heinolan kaupungille. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työn määrän, Heinolan kaupungilla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa.

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy/jää käyttämättä palveluntuottajan taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta.

8 VEROTUS

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

9 RAI – ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ

Heinolan kaupunki suosittelee palveluntuottajia ottamaan käyttöön toimintakyvyn arviointiin, hoidon suunnitteluun ja resurssien kohdentamiseen sekä hoidon laadun tarkkailuun RAI-tietojärjestelmän. Arviointijärjestelmän käyttöönotolla on siirtymäaika. Järjestelmän käyttö on aloitettava viimeistään 1.4.2023 (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012). Heinolan kaupunki osallistuu maakunnallisen mallin suunnitteluun, joka toteutetaan vuonna 2021 ja liittyminen tapahtuu vuosina 2022–2023. Maakunnallinen malli liittyy kaikki yksityiset ja julkiset palveluntuottajat yhteiseen tietojärjestelmään. Kaikkien palvelusetelituottajien on liityttävä malliin.

Ensimmäinen RAI-LTC-arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asiakkaaksi tulosta ja arvioinnin tulosten perusteella täydennetään hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa. Uusi arviointi tehdään viimeistään puolen vuoden päästä tai jos asiakkaan vointi olennaisesti muuttuu, jonka jälkeen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään. Arvioinnin tekee omahoitaja, yhdessä moniammatillista tiimiä hyödyntäen.

Palveluntuottajat, joilla on jo käytössä ympärivuorokautisessa hoidossa RAI-LTC:

- jatkavat organisaation oman mittarin käyttöä toistaiseksi
- lähettävät Heinolan kaupungille kaksi kertaa vuodessa THL:n palauteraportit hoidon laadun seurantaan. Lähetystapa sovitaan palveluntuottajan kanssa erikseen.
- liittyvät maakunnalliseen RAI-malliin Heinolan kaupungin edellyttämässä aikataulussa, jolloin Heinolan kaupunki maksaa ohjelmiston käytön ja palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä koulutuskustannuksista.

Mikäli palveluntuottajalla on käytössä Raisoftin RAI, palveluntuottaja maksaa tiedonsiirron uuteen alueelliseen tietokantaan.

Palveluntuottajat, joilla ei ole käytössä ympärivuorokautisessa hoidossa RAI-LTC arviointijärjestelmää:

- suositellaan ottamaan käyttöön omana organisaationaan RAI-LTC arviointijärjestelmän, jolloin palveluntuottaja vastaa kaikista kustannuksista tai
- liittyvät maakunnalliseen RAI-malliin Heinolan kaupungin edellyttämässä aikataulussa, jolloin Heinolan kaupunki maksaa ohjelmiston käytön ja palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä koulutuskustannuksista.

Järjestelmän käyttöön liittyvä osaamisvaatimus:

- yksikön koko henkilöstön, jotka tekevät RAI-arviointeja, tulee käydä THL:n ilmainen verkkokoulutus
- lisäksi edellytetään myös RAISoftin pitämää koulutusta tai erikseen sovittua alueellista koulutusta ainakin osalle henkilöstöstä eli ainakin niille, jotka ovat kyseisen yksikön RAI-vastaavia ja esimiehiä
- suositellaan RAISoftin avainosaajakoulusta
- yksikön RAI-koulutustaso tarkistetaan valvontakäyntien yhteydessä
- Heinolan kaupunki neuvoo ja ohjaa palveluntuottajan ohjelmiston käyttöönottoa tarvittaessa

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottaja järjestää ja kustantaa lääkäripalvelut.

Jatkossa tässä kohdassa viitataan asiakkaisiin potilaina.

Lääkärin tehtäviin kuuluvat:

- Potilaiden alkutilanteen kartoitus. Alkukartoituskäynnin sisältö avataan jäljessä.
- Tarvittaessa puhelinkierrolle osallistuminen. Puhelinkierron sisältö avataan jäljessä.
- Kotikäynnit palvelutaloasukkaiden luona alkukartoituksen yhteydessä, vuosittain ja muulloin tarvittaessa palvelutalon henkilökunnan esityksen pohjalta. Kotikäyntien sisältö avataan jäljessä.
- Akuuttikonsultaatioihin vastaaminen puhelimitse arkisin virka-aikana klo 8-16. Muina aikoina (viikonloput, juhlapyhät, virka-ajan ulkopuolinen aika) potilaiden akuuteista asioista konsultoidaan Päijät-Hämeen keskussairaalan Ensihoito- ja päivystyskeskusta. Akuuttikonsultaatioiden sisältö avataan jäljessä.
- Potilasasiakirjamerkintöjen, erikoissairaanhoidon lähetetietojen sekä laboratorio- ja röntgenlähetetietojen kirjaaminen hoivapalvelun palveluntuottajan asiakastietojärjestelmään.
- Tarvittavien lääkärinlausuntojen tekeminen (esim. edunvalvonta-, C-, B-lausunnot)
- Yksikön lääkehoidosta vastaaminen tarvittaessa:
 - Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen ja sen hyväksyminen ja allekirjoittaminen
 - Palveluntuottajan sopimuksen mukaiset henkilöstön lääkehoidon lupien hyväksyminen ja allekirjoittaminen.

Alkukartoituskäynnin sisältö:

- Potilaan tilanteeseen perehtyminen ennalta sairauskertomusmerkintöjen, hoitajien päivittäiskirjausten ja mittausten perusteella ja/tai RAI:hin perehtyminen.
- Potilaan tapaaminen ja haastattelu.
- Potilaan kliininen tutkiminen pitäen sisällään maininnan näön, kuulon ja suun terveyden tilanteesta.
- Lääkityksen kokonaisarvion tekeminen.
 - Lääkemääräysten laatiminen vuodeksi. Tarvittaessa koneellisen annosjakelun lääkemääräysten laadinta vuodeksi.
 - Hoitotahdon läpikäynti potilaan, hoitajan ja potilaan nimeämän omaisen tai läheisen kanssa. Jos omainen ei ole paikalla, voidaan lääkärille välittää soittopyyntö potilaan suostumuksella omaiselta. Hoitotahto on suotavaa täyttää potilaalla ennen alkukartoitusta.
 - Ennakoivan hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinta ja mahdolliset hoidon rajaukset yhteisymmärryksessä potilaan kanssa (mahdollinen DNR). Hoidon rajausten merkitseminen asiakastietojärjestelmään.
 - Hoito- ja kuntoutussuunnitelman läpikäynti potilaan, hoitajan ja potilaan nimeämän omaisen tai läheisen kanssa. Jos omainen ei ole paikalla, voidaan lääkärille välittää soittopyyntö potilaan suostumuksella omaiselta.
 - Uutta alkukartoitusta ei tarvitse tehdä lääkärin vaihtuessa.
 - Alkukartoitus pyritään tekemään 1-3 kk sisällä potilaan muutosta.

Kotikäynnit

Kotikäynnit ovat pääsääntöisesti kiireettömänä toteutettavia käyntejä:

alkukartoituskäyntejä, vuosikontrolleja ja muun asian takia tarvittaessa tehtäviä käyntejä.

Kotikäyntiä edeltävästi lääkäri tarkistaa tarpeelliset tutkimukset, mittaukset ja mittarit oman arvion mukaan. Uudet tehostetun palveluasumisen asiakkaat pyritään tapaamaan 1-3 kuukauden sisällä tehostetun palveluasumisen aloituksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimista varten.

Omaisen tai muutoin asiakkaan hoitoon osallistuvan läheisen läsnäolo kotikäynnillä on tärkeää.

Puhelinkierrot

Puhelinkierrolla tarkoitetaan palveluasumisessa olevan asiakkaan kiireettömien asioiden hoitoa etäyhteyden (puhelin tai muun erikseen sovitun, tietoturvallisen yhteyden) kautta. Puhelinkierrolla pyritään ottamaan kantaa vähintään sairaanhoitajan esittämään kysymykseen ja tarvittaessa asiakkaan tilanteeseen laajemminkin. Puhelinkierron yhteydessä tehty hoitosuunnitelma kuvataan ja perustellaan kirjauksessa. Huomiota tulee kiinnittää riittävän selkeään jatkohoitosuunnitelmaan esimerkiksi laboratoriokokeiden oton tai lääkemutosten suhteen. Jos lääkäri ei hoitajan antamien tietojen perusteella pysty ottamaan asiakkaan asiaan kantaa, hän voi pyytää lisätietoja tai suunnitella kotikäynnin asiakkaalle.

Akuuttikonsultaatiot

Akuuttikonsultaatiot ovat samana päivänä lääkärin puhelimitse kannanottoa vaativia potilasasioita (esimerkiksi poikkeavat laboratoriotulokset, muutokset potilaan voinnissa, mahdolliset lääkityksen epäselvyydet, INR-määritys, kiireelliset lääkemääräysten uusinnat). Mikäli lääkäri ei syystä tai toisesta pysty vastaamaan, lääkärin vastuulla on soittaa takaisin viivytyksettä.

11 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Palvelusetelilain mukaisesti Heinolan kaupunki on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen ylläpitäjä. Rekisterinpitäjä vastaa lainsäädännön (mm. viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain) asettamista velvoitteista.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjattuna lain edellyttämät asiakas- ja potilastiedot, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa terveydenhuollossa asiointia varten. Asiakas- ja potilastiedot luovutetaan Heinolan kaupungille, jos asiakas siirtyy Heinolan kaupungin oman palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen yksikön asiakkaaksi. Asiakastiedot luovutetaan veloituksetta palvelun päättyessä Heinolan kaupungille kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä Heinolan kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

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

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, sekä potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Kirjaamisessa, dokumenttien ylläpidossa ja luovuttamisessa palveluntuottaja sitoutuu

noudattamaan Heinolan kaupungin antamia ohjeita. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ja tietosuoja käytänteet noudattavat niistä asetettuja lakeja ja asetuksia.