



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit

Yleinen soveltamisohje

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus XX.XX.XX §

SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Määritelmät | 2 |
| 2 | Palveluseteli..... | 3 |
| 3 | Pohjanmaan hyvinvointialueen velvoitteet | 4 |
| 4 | Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus..... | 6 |
| 5 | Palveluntuottajan velvoitteet | 7 |
| 5.1 | Muutoksista tiedottaminen ja vaadittava raportointi | 9 |
| 5.2 | Alihankinta | 10 |
| 5.3 | Sähköisen palvelujärjestelmän käyttäminen..... | 11 |
| 5.4 | Palveluiden vastuuhenkilö ja henkilökunta | 11 |
| 5.5 | Henkilökortti..... | 12 |
| 5.6 | Kielitaito | 12 |
| 5.7 | Toimitilat | 12 |
| 5.8 | Hoitotarvikejakelu | 12 |
| 6 | Asiakkaan asema ja oikeudet | 14 |
| 6.1 | Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset..... | 15 |
| 6.2 | Palvelun virhe, reklamaatio, oikaisu ja hyvitys..... | 15 |
| 6.3 | Sopimuksen purku | 16 |
| 6.4 | Vahingonkorvaus | 17 |
| 6.5 | Erimielisyyksien ratkaiseminen | 17 |
| 7 | Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen | 18 |
| 7.1 | Palvelusetelijärjestelmä Palse..... | 18 |
| 7.2 | Palvelusetelijärjestelmä Vaana | 18 |
| 7.3 | Vastuu Group Luotettava Kumppani -ohjelma..... | 19 |
| 7.4 | Palvelusetelituottaja hakemukseen liitettävät tiedot..... | 19 |
| 8 | Palveluntuottajan hakemuksen hylkääminen tai hyväksymisen peruuttaminen .. | 22 |
| 9 | Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuoja..... | 23 |
| 9.1 | Asiakasrekisterin pito ja asiakastietojen käsittely | 23 |
| 9.2 | Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys | 24 |
| 9.3 | Tietojärjestelmät | 25 |
| 9.4 | Tietoturvaloukkaus..... | 25 |

| | | |
|------|---|----|
| 10 | Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus..... | 27 |
| 11 | Verotus..... | 28 |
| 11.1 | Tuloverotus ja verovähennysoikeus..... | 28 |
| 11.2 | Arvonlisäverotus..... | 28 |
| 12 | Laskutus ja maksukäytännöt..... | 30 |
| 12.1 | Laskutus Palse..... | 30 |
| 12.2 | Laskutus Vaana..... | 31 |
| 13 | Järjestämisvastuu ja valvonta..... | 32 |
| 14 | Laadunhallinta..... | 33 |
| 14.1 | Omavalvontasuunnitelma..... | 33 |
| 14.2 | Lääkehoitosuunnitelma..... | 34 |
| 14.3 | Tietoturvasuunnitelma..... | 35 |
| 14.4 | Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma..... | 35 |
| 14.5 | Toimintakertomus..... | 35 |
| 14.6 | Lääkinnällisten laitteiden aiheuttamat vaaratapahtumat..... | 36 |
| 15 | Soveltamisohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen..... | 37 |
| 16 | Lainsäädäntö ja suositukset..... | 38 |

Liitteet.

Liite 1. Yhteystiedot ja palveluseleiden vastuuhenkilöt

Johdanto

Tässä soveltamisohjeessa, Palvelusetelit -yleinen osio, Pohjanmaan hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit ja palvelusetelipalvelun ehdot palveluntuottajille ja velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat palvelusetelin soveltamisohjeita.

Yleinen osio koskee kaikkia palvelusetelituottajaksi hakeutuvia palveluntuottajia.

Yleisen osion lisäksi on laadittu erilliset palvelukohtaiset soveltamisohjeet, joissa määritellään yksityiskohtaisemmin kutakin palvelua koskevat ohjeistukset, ja niiden tuottamista koskevat ehdot.

Palvelusetelien käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalujen hankkimiseen. Lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus päättää palvelusetelipalvelujen käyttöönottamisesta ja lakkauttamisesta sekä palvelusetelien arvoista.

Palveluntuottaja hyväksyy soveltamisohjeen kokonaisuudessaan hakeutuessaan tuottajaksi ja samalla sitoutuu noudattamaan tämän soveltamisohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut soveltamisohjeen ja noudattaa sitä. Pohjanmaan hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan soveltamisohjeen määräyksiä.

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

Palvelusetelijärjestelmässä Pohjanmaan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

Soveltamisohjeessa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta, joita kyseiset lait koskevat.

1 Määritelmät

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaalle myöntämää päätöstä. Palvelusetelillä Pohjanmaan hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityiselle palveluntuottajalle palvelujen kustannuksista setelin suuruisen summan.
2. **Soveltamisohjeella** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Pohjanmaan hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit ja antaa toimintaohjeet tuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa tuottajat noudattamaan soveltamisohjeen määräyksiä ja tuottaja sitoutuu noudattamaan ohjeen ehtoja siitä alkaen, kun se hyväksytään tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Pohjanmaan hyvinvointialueeseen.
3. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
4. **Tilajalla** tarkoitetaan tässä soveltamisohjeessa Pohjanmaan hyvinvointialuetta.
5. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää yksityisten sosiaalipalveluiden (922/2011) ja/tai yksityisten terveydenhuollon palveluiden (152/1990) tuottamisesta säädettyjen lakien vaatimukset. Tilaja, Pohjanmaan hyvinvointialue, hyväksyy palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4. ja 5 §:n mukaisesti.
6. **Palvelusopimuksella** tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelin mukaisen palvelun sisällöllisestä tuottamisesta.
7. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa (569/2009) säädetyllä tavalla.
8. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määriteltä hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
9. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Pohjanmaan hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
10. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

2 Palveluseteli

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestämismääräyksellä olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.

Tilaaaja eli Pohjanmaan hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän soveltamisohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

Palveluseteliä käytettäessä sosiaali- ja terveystalouden saajalle korvataan palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Pohjanmaan hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Asiakasmaksulain 4–5 §:ssä maksuttomaksi säädettyjen palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee olla sellainen, ettei maksettavaksi jää omavastuusuutta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön/viranhaltijan tekemään palvelun ja hoidon tarpeen arvioon ja päätökseen. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi.

Tilaaaja päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia, terveydenhuoltolakia ja asiakasmaksulakia noudattaen. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn palveluun.

Palveluseteli voidaan myöntää joko tilapäiseen tai jatkuvaan ja säännölliseen tarpeeseen.

Viranhaltija myöntää asiakkaalle kiinteähintaisen tai tulosidonnaisen setelin kulloisenkin tarpeen sekä tilaajan varaaman määrärahan puitteissa.

Kiinteähintainen palveluseteli on tuloista riippumatta arvoltaan kaikille yhtä suuri. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen perusteella. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle.

Palvelusetelin arvo ilmoitetaan soveltamisohjeen palvelukohtaisissa osissa.

Asiakasta neuvotaan tilaajan oman käytännön mukaisesti. Jos palvelusetelivaihtoehtoon päädytään, tulee viranhaltijan esitellä palveluntuottajat tasapuolisesti. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelilyrittäjälueetelosta. Palvelusetelipäätös on voimassa tiettyyn erikseen merkittyyn päivämäärään asti.

Mikäli asiakas haluaa käyttää sellaisia palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelin piiriin, hänen tulee sopia niistä erikseen palveluntuottajan kanssa.

3 Pohjanmaan hyvinvointialueen velvoitteet

Pohjanmaan hyvinvointialue

1. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiakirjat.
2. hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajiksi hyväksytään ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–5 vaatimukset sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Hyväksymisestä tehdään kirjallinen päätös.
3. ylläpitää rekisteriä palveluntuottajista palvelusetelijärjestelmissä. Tilaaja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista, ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla ja muulla soveltuvalla tavalla.
4. voi peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan palveluntuottajaluettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
5. voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat sopimukset purkautuvat.
6. päättää palvelusetelin myöntämisestä.
7. selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Tilaajan tulee ilmoittaa tasapuolisesti kaikista hyväksytyistä palveluntuottajista. Tilaaja ei sitoudu osoittamaan asiakkaita tietyille palveluntuottajalle.
8. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua siten, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset sekä varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja soveltamisohjeiden mukaiset kriteerit.
9. vastaa palvelusetelin käyttöön liittyvistä asiakas- ja potilasasiakirjoista. Pohjanmaan hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien ja asiakasasiakirjojen EU:n tietosuoja-asetuksessa (679/2016) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

10. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt.

4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työtoimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelutuottajalla.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelutuottajan yrityksessä tai palvelutuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

5 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja on perehtynyt ja sitoutunut noudattamaan tässä soveltamisohjeessa määriteltyjä velvoitteita. Hyväksyntää ei voida tehdä, mikäli palveluntuottaja ei täytä kaikkia soveltamisohjeessa mainittuja ehtoja. Palveluntuottajan tulee olla perehtynyt lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009).

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettu palveluntuottaja.

Palveluntuottaja:

1. täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa ja asetuksessa (1053/2011) asetetut vaatimukset.
2. on merkittynä Aluehallintovirastojen (AVI) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajienrekisteriin (Valveri) tai palveluntuottaja on tehnyt Pohjanmaan hyvinvointialueelle kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta ja palveluntuottaja on hyväksytty Pohjanmaan hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalveluntuottajarekisteriin.
3. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin tai säätiörekisteriin.
4. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
5. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.
6. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen omalta toiminnalta.
7. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuu- vakuutuskäytäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat tilaajan tai asiakkaan tutustuttavaksi.
8. on velvollinen selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
9. sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai tätä tai tämän toimintaa koskee jokin sanotun lain 81 §:n mukainen tilanne tai olosuhde.
10. on huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
11. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa, ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita.
12. vastaa siitä, että toiminnan pohjana ovat näyttöön perustuvat, hyvät hoito- ja toimintakäytännöt, suositukset ja että tuotettu palvelu ja toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

13. on laatinut omavalvontasuunnitelman (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011). Kahdessa tai useammassa toimipaikassa palvelua tuottava terveydenhuollon palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on toiminnan laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma (laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
14. on laatinut tietoturvasuunnitelman ja lääkehoitoa toteuttaessaan lääkehoitosuunnitelman (ks. tarkemmin kohta 14.2 lääkehoitosuunnitelma)
15. sitoutuu varmistamaan, todentamaan ja dokumentoimaan henkilöstönsä osalta työtehtävien hoidossa edellytettävän ja vaadittavan osaamisen (esimerkiksi, lääkehoidon, tietoturvan ja lääkinnällisten laitteiden käytön osaaminen)
16. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
17. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
18. pitää yllä Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun asiakasrekisterin osaa, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin, kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, tietosuojalaki 1050/2018, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).
19. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää.
20. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
21. sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan Pohjanmaan hyvinvointialueen kutsumiin kehittämistapaamisiin. Näistä ei makseta erillistä korvasta palveluntuottajalle.
22. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
23. rekisteröityy palveluseteliportaaliin (Palse tai Vaana).
24. suostuu ja sitoutuu siihen, että se ylläpitää ajantasaisesti yritystä koskevia julkisia tietoja palvelusetelijärjestelmässä (Palse Oy / Vaana Oy), kuten yhteys- ja toimipaikkatietoja, palvelun hinta- ja saatavuustietoja sekä henkilöstörakennetta. -määrää ja alihankkijoita koskevia tietoja. Asiakkaat voivat tietojen perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.
25. sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin kalenterivuoden ajaksi. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan, ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.
26. sitoutuu oma-aloitteisesti ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja www.palse.fi- tai www.vaana.fi -portaaliin/ yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla.

27. sitoutuu perehtymään asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palvelusetelipäätökseen ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.
28. tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Valviran (Terhikki/Suosikki) rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994), laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005, valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005, sosiaali- ja terveysministeriön asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 1194/2003, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, terveydenhuoltolaki 1326/2010). Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelun ja hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.
29. ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
30. sitoutuu noudattamaan Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu soveltamisohjeen palvelukohtaisessa osassa.
31. sitoutuu tekemään sopimuksen potilasasiamiehen kanssa (terveydenhuoltopalvelut)
32. sitoutuu yhteistyöhön Polycon Oy:n (Palse) ja Vaana Oy:n tai muun koordinaatitahon kanssa. Pohjanmaan hyvinvointialue, tai sen valtuuttama taho saa tehdä palveluseteliasiakkaille asiakaskyselyjä.
33. varautuu etukäteen mahdollisiin poikkeustilanteisiin laatimalla realistisen suunnitelman siitä, miten palveluntuottaja turvaa tuottamansa palvelun järjestämisen myös yllättävien tilanteiden varalta esimerkiksi henkilöstön sairaustapauksissa, varautuminen edellyttää verkostoitumista ja yhteistyötä muiden palvelusetelituottajien kanssa.
34. palveluntuottajan tulee käyttää palvelusetelijärjestelmässä virallista nimeään. Sama nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita, erikoismerkkejä tai tyhjiä välilyönnejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

5.1 Muutoksista tiedottaminen ja vaadittava raportointi

Sekä Pohjanmaan hyvinvointialue, että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on tiedotettava Pohjanmaan hyvinvointialueen laadun ja valvonnan yksikölle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista.

Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa kirjallisesti ja viipymättä sen jälkeen, kun muutos on tiedossa, havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen. Muutoksista voi ilmoittaa sähköisen palvelusetelijärjestelmän Palsen kautta ja/tai kirjallisesti laadun ja valvonnan yksikölle (kirjaamon kautta).

Ilmoitettavia asioita ovat muun muassa:

- toiminnan lopettaminen
- toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen

- vastuuhenkilön vaihtuminen
- yhteystietojen muuttuminen
- muutokset palveluissa ja palveluhinnastossa
- muutokset henkilöstössä
- palvelutuottajan /yrityksen Y-tunnuksen tai nimen muuttuminen.

Palveluntuottajan tulee lisäksi viipymättä ilmoittaa/raportoida laadun ja valvonnan yksikköön

- asiakkaiden ja potilaiden tekemistä epäkohtailmoituksista ja muistutuksista
- asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantaneista merkittävistä ja vakavista läheltä piti-, haitta- ja vaaratapahtumatilanteista, esimerkiksi tapahtumista,
 - joista on aiheutunut asiakkaalle/potilaalle pidempiaikaista tai pysyvää lisääntynyttä palvelun/hoidon tarvetta
 - jotka ovat edellyttäneet asiakkaan/potilaan siirtämistä sairaalahoitoon
 - jotka ovat aiheuttaneet asiakkaan/potilaan vammautumisen tai kuoleman
- reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä, ja niiden myötä tehdyistä kehittämistoimenpiteistä.
- palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista
- tapahtumista, joista on aiheutunut asiakkaalle taloudellista harmia tai virheellistä laskutusta.

Palveluntuottajan toteuttamien/teettämien asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään läpi tarkastuskäyntien yhteydessä, mutta ne voidaan pyytää tarvittaessa myös erikseen nähtäväksi.

Palveluntuottajan tulee aktiivisesti ilmoittaa palvelusetelin myöntäneelle taholle, mikäli asiakkaan palvelutarpeessa on tapahtunut muutoksia (tarve vähentynyt tai lisääntynyt).

Tuotettua palvelua koskevien suoritustietojen raportointivaatimuksista ja ilmoittamismenettelyistä kerrotaan palvelusetelien palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa.

Palvelutuottajan tulee laatia vuosittain toiminnastaan toimintakertomus helmikuun loppuun mennessä. Pohjanmaan hyvinvointialue pyytää laaditun toimintakertomuksen tarvittaessa nähtäväkseen esimerkiksi tarkastuskäyntien, epäkohta- tai vaaratapahtumien yhteydessä.

Toimintakertomuksen sisällöstä ohjeistetaan tarkemmin luvussa 14.5 toimintakertomus.

5.2 Alihankinta

Palvelutuottaja voi tarvittaessa käyttää alihankkijaa hoidon ja palvelun toteuttamisessa. Alihankkijoita käyttäessään palvelutuottaja ilmoittaa etukäteen ennen palvelusetelitoiminnan aloittamista käyttämänsä alihankkijat. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palvelutuottajankin. Palvelun tuottaja vastaa hyväksymiskriteerien täytymisestä myös alihankkijoiden osalta. Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa.

Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa. Mikäli palvelutuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002), on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan

työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

5.3 Sähköisen palvelujärjestelmän käyttäminen

Palvelutuottaja sitoutuu ylläpitämään ajantasaisesti tietoja yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia palvelusetelijärjestelmässä. Palvelutuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät kaikille asiakkaille palveluseteliportaalisissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palvelutuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palvelutuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palvelutuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palvelutuottajan tulee kirjata palvelusetelijärjestelmään kaikki palvelutapahtumat reaaliaikaisesti. Palvelutuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palvelutuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Mikäli palvelutuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus periä palvelutuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

5.4 Palveluiden vastuuhenkilö ja henkilökunta

Yksityisten ilmoituksenvaraisten sosiaalipalveluiden vastuuhenkilöltä edellytetään vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon korkeakoulututkintoa tai ylempää korkeakoulututkintoa. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään kahden vuoden aiempaa esimieskokemusta tai 25 opintopisteen johtamisopintoja ja alan tuntemusta sekä työkokemusta. Jos muutoin sopivalla henkilöllä ei ole tarvittavaa esimieskokemusta tai koulutusta, voidaan hyväksyä vastuuhenkilö, mikäli hän sitoutuu suorittamaan puuttuvat johtamisopinnot.

Terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana voi toimia laillistettu tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on hyväksytty Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa terveydenhuollon ammattihenkilörekisterissä Terhikissä. Terveydenhuollon palveluista vastaavalla johtajalla tulee olla tehtävän hoitamiseen soveltuva koulutus ja vähintään kahden vuoden työkokemusta aiotulta palvelualalta.

Edellä mainittuja palvelusetelituottajan palveluista vastaavalle henkilölle asetettuja tarkennettuja kelpoisuusvaatimuksia sovelletaan tämän soveltamisohjeen hyväksymispäivämäärästä lähtien uusia palvelusetelituottajia hyväksyttäessä. Mikäli edellä mainituista palveluista vastaavan henkilön vaatimuksista poiketaan, on se kuvattu kyseisen palvelun soveltamisohjeessa.

Palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole saanut syyllistyä rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä. Sosiaalihuollossa edellytetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005)

mukaista tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (815/2015) mukaista pätevyyttä. Kotipalvelun tukipalveluissa (ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut) ei sovelleta sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (272/2005).

Hoiva-avustaja ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Hoiva-avustajan koulutus ei johda tutkintoon, mutta se antaa valmiuksia vanhus- ja vammaispalvelujen avustavissa tehtävissä työskentelyyn.

Henkilökohtaiselta avustajalta ei edellytetä kokemus- tai koulutusvaatimusta. Vammaisalan ammattitutkinto tuli voimaan 1.8.2021 ja se on mahdollista kuitenkin suorittaa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystalon koulutus.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015). palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Työntekijät ovat vaitiolovelvollisia. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

5.5 Henkilökortti

Pohjanmaan hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja/henkilöstö käyttävät työtehtäviään hoitaessaan kuvallista henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, logo, henkilön etunimi ja ammattinimike.

5.6 Kielitaito

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun käyttäjien kielelliset oikeudet tulee toteutua palvelusetelillä tuotetussa palvelussa samalla tavoin kuin hyvinvointialueen itse järjestämissä palveluissa kielilain (423/2003) mukaisesti sekä palveluiden antamisessa, että niihin liittyvässä viestinnässä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

5.7 Toimitilat

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

5.8 Hoitotarvikejakelu

Hoitotarvikejakeluun kuuluvat tarvikkeet tuottajat hankkivat Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Hoitotarvikkeiden jakelu perustuu yksilölliseen tarpeeseen. Hoitotarvikejakeluun tarvitsee lääkärin, sairaanhoitajan, avannehoitajan tai uroterapeutin lähetteen.

Hoidon kannalta tarpeellisia hoitotarvikkeita jaetaan pitkäaikaista sairautta sairastaville avohoidossa oleville potilaille. Hoitotarvikkeita annetaan kerrallaan kolmen kuukauden tarpeen mukaan. Haavanhoitotuotteissa asiakkaan omavastuu on kolme (3) kuukautta. Lisätietoa ja yhteyshenkilötiedot löytyvät nettisivuilta www.pohjanmaanhyvinvointi.fi

6 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus saada Pohjanmaan hyvinvointialueelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus saada Pohjanmaan hyvinvointialueelta ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon. Tulosidonnaisissa palvelueteleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Palvelusetelin saamiseen ei ole subjektiivista oikeutta, mutta se tuo mahdollisuuden valita palveluntuottaja silloin, kun on saanut päätöksen palvelusta.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä (Palvelusetelilaki 6 §). Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi Pohjanmaan hyvinvointialueen omana toimintana, ostopalveluna tai asiakkaan toimimalla itse työnantajana (esim. henkilökohtaisen avustajan palkkaaminen).

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus halutessaan myös vaihtaa palveluntuottajaa.

Kielilain mukaan ihmisellä on oikeus saada tulkkauspalveluita, jos hän ei osaa suomen tai ruotsin kieltä tai hän ei sairautensa tai vammaisuutensa vuoksi voi tulla ymmärretyksi. Tulkin tilannut viranomaisena maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kulut, koska laki velvoittaa viranomaisen järjestämään tulkkauksen tarvittaessa. Pakolaistaustaisten potilaiden osalta valtio korvaa kunnille aiheutuneet tulkkauskulut. (THL, Kielilaki 423/2003).

Mikäli asiakas ei osaa suomea tai ruotsia, terveyden/sosiaalihuollon huollon ammattihenkilö arvioi ja harkitsee palvelun ja hoidontarpeen arvioinnin yhteydessä, onko tarpeen käyttää tulkkiä. Palvelusetelissä ja palvelu-, hoito- ja /tai kuntoutussuunnitelmassa tulee mainita, jos asiakas tarvitsee tulkin. Tulkkauspalvelun kustantaa tässä tapauksessa palvelusetelin myöntäjä. Ensisijaisesti käytetään etätulkkausta.

Palveluntuottaja tilaa tulkin ilmoittaen samalla, että kyseessä on palveluseteliasiakas ja että lasku tulee toimittaa palvelusetelin myöntäjälle. Palveluntuottaja antaa tulkille laskutustiedot. Tulkkilaskuun tulee liittää palvelusetelin päätösnumero.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) annetun lakien säännökset.

Asiakas saa purkaa palvelusopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

6.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palvelutuottajalle sekä myös Pohjanmaan hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista.

Palvelutuottajan tulee ohjata asiakasta sosiaaliamiehen tai potilasiamiehen palveluista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä alueen sosiaali- tai potilasiamieheen.

Sosiaaliamies:

puhelin 040 507 9303, puhelinaika: maanantai–perjantai, kello 09.00–14.00,
sosiaaliamies@ovph.fi (suojaamaton sähköposti).
Käyntiosoite: Ruutikellarintie 4, Vaasa

Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palvelutuottaja, asiakas voi ottaa yhteyttä toimintayksikön nimettyyn potilasiamieheen.

Potilasiamies: puhelin 06 213 1080, puhelinaika: maanantai–torstai, kello 09.00–14.00

potilasiamies@ovph.fi (suojaamaton sähköposti).

Käyntiosoite: Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aluehallintovirastoon tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Aluehallintovirastoon tai Valviraan. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 78§/1992). Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee aina viipymättä toimittaa Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Palvelutuottajan tulee kirjata palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista laaditut selvitykset ja niistä tehdyt ratkaisut myös vuosittaiseen toimintakertomukseensa.

Palvelutuottaja sitoutuu noudattamaan tämän soveltamisohjeen ehtoja. Pohjanmaan hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen laadun tasoa ja poistamaan palvelutuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli soveltamisohjeen määräyksiä ei noudateta.

6.2 Palvelun virhe, reklamaatio, oikaisu ja hyvitys

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen soveltamisohjeen, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palvelutuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Pohjanmaan hyvinvointialue ei vastaa palvelutuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palvelutuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksen tekoon palvelutuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978).

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun mahdollisesta viivästymisestä tai virheestä välittömästi, kun hän havaitsee viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot tulee toimittaa tiedoksi myös Pohjanmaan hyvinvointialueen laadun ja valvonnan yksikköön. Asiakas saa

edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon seitsemän (7) työpäivän kuluessa sen saapumisesta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Pohjanmaan hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja toiminnan kehittämiseen. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata kohtuullisessa ajassa viimeistään 14 työpäivän kuluessa sen saapumisesta.

Tilaaajalle tulleet palveluntuottajaa koskevat reklamaatiot ja muistutukset tulee toimittaa palveluntuottajan tietoon seitsemän (7) työpäivän kuluessa reklamaatiosta. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio saatettava palveluntuottajan tietoon välittömästi. Palveluntuottajan on vastattava tilaaajalle kirjallisesti reklamaatioon tai muistutukseen viimeistään kahden (2) viikon kuluessa sen saamisesta. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata kohtuullisessa ajassa viimeistään 14 työpäivän kuluessa sen saapumisesta.

Palveluntuottaja sekä tilaaja ovat kumpikin osaltaan velvollisia reklamoimaan palveluseteliportaalissa havaitsemansa virheet tai viat, joilla voi olla vaikutusta joko toisen sopimusosapuolen tehtäviin tai asiakkaan asemaan.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottaja oikaisee omalla kustannuksellaan viipymättä palvelun virheen ja viivästyksestä aiheutuneen haitan, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä ei 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 palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajan tulee antaa asiasta selvitys Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Jos Pohjanmaan hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan antaman selvityksen ja jos annettu palvelu vastaa kyseiselle palvelulle asetettuja/sovittuja laatuvaatimuksia, suoritetaan annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo palveluntuottajalle.

6.3 Sopimuksen purku

Tilaaajalla ja asiakkaalla on oikeus purkaa sopimukset päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja ei reklamaation jälkeen viipymättä korjaa virheellistä menettelyään.

Osapuolet voivat lisäksi purkaa sopimukset välittömin oikeusvaikutuksin, mikäli toinen osapuoli toistuvasti tai muutoin olennaisesti rikkoo sopimusvelvoitteitaan.

Asiakas saa purkaa sopimuksen myös ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennainen rikkomus on esimerkiksi se, että avustaja/työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua, tai henkilökohtainen avustaja/työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen tai esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Sopimuksen purkamista koskeva ilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimuskumppanille, ja ilmoituksessa on kuvattava purkamisen perusteet. Palvelukohtaisesti voidaan tarkentaa sopimuksen mahdollista purkamista.

6.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palvelutuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelutuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelutuottaja osoittaa, että viivästys johtui 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.

Pohjanmaan hyvinvointialue ei vastaa palvelutuottajan aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelutuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa palvelutuottaja aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntuottaja vastaa täysimääräisesti kaikesta palveluntuottajan tekemästä tai palveluntuottajan lukuun tai suostumuksella tehdystä kohdistuvasta työstä, kirjauksista, kustannuksista, väärinkäytöksistä tai vahingoista, joista tilaaja voi joutua tietosuoja- tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakassäännösten perusteella vastuuseen.

Palvelutuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palvelutuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelutuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, mikäli palvelutuottaja on toiminut huolimattomasti. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

6.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimuksen tulkinnassa ja riitojen ratkaisemisessa sovelletaan sopimuksen tekohetkellä Suomessa voimassa olevaa oikeutta. Sopimuksesta johtuvat riitaisuudet, joita ei saada sopijaosapuolten kesken sovituiksi, jätetään Pohjanmaan käräjäoikeuden ratkaistaviksi.

Pohjanmaan hyvinvointialue ei osallistu palvelutuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

7 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelillä tuotettavan palvelun edellytys on, että palveluntuottaja on hyväksytty Valviran ja aluehallintovirastojen ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien ja itsenäisten ammatinharjoittajien rekisteriin, Valveriin.

Ennen kuin palveluntuottaja voi hakeutua palvelusetelituottajaksi, on hänen ensin tehtävä ilmoitus Pohjanmaan hyvinvointialueelle yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisen aloittamisesta ja/tai haettava lupa yksityisten terveydenhuollon palveluiden tuottamiseen (AVI tai Valvira).

Mikäli palveluntuottaja hakeutuu kotipalvelun tukipalveluiden ja/tai henkilökohtaisen avun palvelusetelipalveluun, tulee palveluntuottajan olla ensin hyväksytty Pohjanmaan hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalvelutuottajarekisteriin ennen palvelusetelihakemuksen käsittelyn aloittamista.

Pohjanmaan hyvinvointialueen on otettava palveluntuottajan hakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätös hakemukseen on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa tarvittavine liitteineen. Hakemus käsitellään vasta sitten, kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu. Mikäli vaadittuja liitteitä ei ole toimitettu kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, hakemus hylätään.

7.1 Palvelusetelijärjestelmä Palse

Palvelusetelituottajaksi Palseen hakeudutaan rekisteröitymällä ja täyttämällä toimintoa varten laadittu hakemuslomake liitteineen palveluseteliportaalisissa internet-sivuilla <https://palse.fi/> Laadun ja valvonnan yksikkö käsittelee sähköisesti tulleen hakemuksen Palsen Effector-järjestelmän kautta. Palveluntuottajaksi hakeutuminen on mahdollista ympäri vuoden.

Palveluntuottajan on ennen hakemuksen lähettämistä tutustuttava huolellisesti palvelusetelin soveltamisohjeisiin, jotka koostuvat kahdesta osasta: yleinen osa ja palvelukohtainen osa sekä niiden liitteet. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palvelusetelituottajana toimiessaan soveltamisohjeiden ehtoja, kun hän vahvistaa ja palauttaa hakemuslomakkeen Palse.fi-portaalissa.

Palvelusetelituottajaksi hyväksytään kaikki hakijat, jotka täyttävät hakulomakkeessa ja soveltamisohjeessa mainitut ehdot. Palveluntuottajiksi hyväksytyt saavat ilmoituksen hyväksymisestä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajaportalissa www.palse.fi, jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

7.2 Palvelusetelijärjestelmä Vaana

Palvelusetelituottajaksi Vaanaan hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakemus liitteineen lähetetään Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon, josta se siirtyy laadun ja valvonnan yksikköön käsiteltäväksi. Palveluntuottajaksi hakeutuminen on mahdollista ympäri vuoden.

Palveluntuottajan on ennen hakemuksen lähettämistä tutustuttava huolellisesti palvelusetelin soveltamisohjeisiin, jotka koostuvat kahdesta osasta: yleinen osa ja palvelukohtainen osa sekä niiden liitteet. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palvelusetelituottajana toimiessaan soveltamisohjeiden ehtoja, kun hän vahvistaa ja palauttaa hakemuslomakkeen Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottajaksi hyväksytään palveluntuottaja, joka täyttää kaikki hakemuslomakkeessa ja soveltamisohjeessa mainitut ehdot. Palveluntuottajiksi hyväksytyt saavat ilmoituksen hyväksymisestä.

Pohjanmaan hyvinvointialue ilmoittaa Vaana Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Vaana Oy ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajaportaalissa <https://vaana.fi/>, jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

7.3 Vastuu Group Luotettava Kumppani -ohjelma

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisterien tarkistukset ovat lakisääteisiä (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006, §5), ja ne tehdään palvelusetelituottajaksi hakeutuessa sekä jatkossa vuosittain.

Pohjanmaan hyvinvointialue edellyttää, että palvelusetelipalvelun tuottajaksi hakeutuva ja palvelusetelipalvelun tuottajana toimiva yritys, jolla on palkattuja työntekijöitä, on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä [Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani](#) -ohjelmaan.

Palveluntuottajan ei tällöin tarvitse liittää tilaajavastuulain edellyttämiä todistuksia hakemukseensa, koska tilaaja saa palveluntuottajakohtaiset tilaajavastuulain mukaiset selvitykset aina automaattisesti Palse-järjestelmän kautta. Tarvittaessa palveluntuottaja voi tallentaa tilaajavastuuasiakirjat pdf-versioina Palse-portaalin kautta (päivitettävä yhden vuoden välein). Vaana-järjestelmää käytettäessä tilaajavastuuraportti tulee toimittaa Pohjanmaan hyvinvointialueelle hakeutumisasiässä ja jatkossa (1) vuoden välein sopimuksen alkamisesta lukien.

Pohjanmaan hyvinvointialue saa suoraan Luotettava kumppani -tilaajavastuuraportista nämä alla mainitut lakisääteiset selvitykset:

- Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin, sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin
- Kaupparekisteriote
- Selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä.
- Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- Tarvittaessa todistus työtapaturma- ja ammattitautilain mukaisen vakuutuksen ottamisesta

7.4 Palvelusetelituottaja hakemukseen liitettävät tiedot

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (22.12.2006/1233), tuttavallisemmin tilaajavastuulaki, velvoittaa työn tilaajan selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa täyttävät sopimuspuolina ja työnantajina lakisääteiset velvoitteensa.

Lakia sovelletaan, mikäli Pohjanmaan hyvinvointialueella työskentelee palvelusetelituottajan palveluksessa olevia työntekijöitä. Lakia ei sovelleta yhden (1) henkilön yrityksiin, mutta Pohjanmaan hyvinvointialue pyytää kuitenkin kaikilta palveluntuottajilta kyseiset tiedot. Suomessa tilaajavastuulain noudattamista valvoo Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Laki edellyttää tilaajaa pyytämään ja sopimuskumppania toimittamaan tilaajalle **enintään kolme (3) kuukautta vanhat tiedot ja selvitykset.**

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa pakolliset liitteet tilaajalle. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat (hakemuspäivämäärästä lukien) lukuunottamatta Avin ja Valviran päätöksiä rekistereihin merkitsemisistä tai lupaa. Liitteet voi toimittaa sähköisesti Palsen kautta palveluntuottajahakemukseen liitettynä tai postitse (Vaana) allekirjoitetun hakemuksen kanssa samassa kirjekuussa.

Hakemuksen yhteydessä toimitettavat asiakirjat:

- Kaupparekisteriote
 - Vakuutus siitä, ettei yritystä/palveluntuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon (Laki liiketoimintakiellosta 1059/1985). Tieto liiketoimintakiellosta näkyy kaupparekisterijärjestelmässä ja siitä on merkintä kaupparekisteriotteessa.
- Selvitys ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta (Ennakkoperintälaki 1118/1996)
- Selvitys työnantajarekisteriin kuulumisesta (<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/>)
- Selvitys arvolisäverollisten rekisteriin kuulumisesta (Arvolisäverolaki 1501/1993)
- Todistus verojen maksamisesta ja tarvittaessa verovelkarekisteritodistus (selvitys siitä, että ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka mahdollinen viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä (selvitys maksujärjestelystä tai maksusuunnitelmasta)
- Yrityksen viimeisin tilinpäätös tai viimeisin osavuosisraportti yrityksen kirjanpitäjältä
- Vakuutusyhtiön todistus vaadittavien vakuutusten voimassaolosta ja suorittamisesta (Tyel, Yel, vastuuvakuutus, potilasvahinkovakuutus)
 - tarvittaessa selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutuksia koskeva maksusopimus on tehty lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (allekirjoitettu ja päivätty) (Työterveyshuoltolaki 1383/2001 2§), esimerkiksi jäljennös työterveydenhuoltosopimuksesta tai itse laadittu kirjallinen selvitys (päiväys, allekirjoitus), josta ilmenee lakisääteisen työterveyshuollon järjestäminen. Selvityksestä on käytävä ilmi työterveyshuollon palveluntuottaja. Silloin, kun sopimussuolella ei ole sopimusta tehdessä vielä velvollisuutta järjestää työterveyshuoltoa, tulee tilaajan laatia selvitys siitä, miten sopijapuoli aikoo sen järjestää.

Tilaajan on säilytettävä tilaajavastuuse selvitykset vähintään kaksi (2) vuotta siitä, kun sopimusta koskeva työ on päättynyt.

Lisäksi palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen liitteeksi seuraavat asiakirjat:

- Jäljennökset tuotettavasta palvelusta riippuen
 - jäljennös toimiluvasta tai ilmoitus/päätös rekisteröinnistä ja rekisteriote tai tukipalveluidentuottajilla tukipalvelurekisteriin hyväksymisestä

- Lääkehoitosuunnitelma, jos palveluntuottaja toteuttaa lääkehoitoa (päiväty ja allekirjoitettu)
- Omavalvontasuunnitelma: koskee sosiaalipalvelujen palvelusetelituottajia ja niitä terveyspalvelujen palvelusetelituottajia, jotka toimivat kahdessa tai useammassa toimipaikassa (päiväty ja allekirjoitettu)
- Tietoturvasuunnitelma (päiväty ja allekirjoitettu)
- Toimintasuunnitelma kuluvalta vuodelta ja edellisen vuoden aloittavan yrityksen ollessa kyseessä kuluvan vuoden tai seuraavan vuoden toimintasuunnitelma
- Asiakas/potilasrekisterinpito seloste (EU GDPR -asetus 2016/679) (www.tietosuoja.fi)
- Selvitys yrityksen henkilökuntarakenteesta (päiväty ja allekirjoitettu)
- Henkilöstöluettelo: palveluntuottajan henkilöstöluettelo ja mitoitus (ovph-lomakepohja), ei koske (1) henkilön yrityksiä, joilla ei ole henkilöstöä.
 - Mikäli yrittäjä palkkaa henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen, tulee yrittäjän toimittaa kirjallisesti (Vaana) Pohjanmaan hyvinvointialueelle päivitetty henkilöstöluettelo palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tai päivittää kyseiset tiedot Palse.fi-järjestelmän kautta
- Selvitys työhön käytettävästä työehtosopimuksesta ammattialaryhmittäin
- Kielitodistus (palveluista vastaava henkilö) sekä selvitys henkilöstön kielitaitovaatimuksesta ja kielitaidosta (tarvittaessa kielitodistukset)
- Rikostaustaote alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavalta esitettäväksi ja tarkastettavaksi laadun ja valvonnan yksikölle ennen hyväksymistä (Rikosrekisterilaki 770/2993)
 - Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle tai viranomaiselle. (<https://www.oikeusrekisterikeskus.fi/fi/>)
 - Rikostaustaotteen tarkastaminen kuuluu aluehallintovirastolle siinä vaiheessa, kun palveluntuottaja rekisteröityy terveyspalveluiden tuottajaksi ja saa luvan palveluiden tuottamiseen. Rikostaustaote on kuitenkin esitettävä uudelleen, jos rekisteröintipäätöksestä on kulunut yli 6kk.
- Jäljennös potilasasiamiehen kanssa tehdystä sopimuksesta, mikäli kyseessä on terveydenhuollon luvanvarainen toimintayksikkö (itsenäisten terveydenhuollon ammattinharjoittajien ei tarvitse tehdä sopimusta potilasasiamiehen kanssa)
- Selvitys käytettävistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelitoiminnassa (ellei tiedot ilmene omavalvontasuunnitelmasta).
- Palveluhinnasto ja esite palvelutoiminnasta (Vaana)

Edellä mainittujen liitteiden lisäksi palveluntuottajalta voidaan vaatia vielä palvelukohtaisia hakemuksen liitteitä, jotka on mainittu erikseen palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa.

Tukipalveluita tuottavien palveluntuottajien kohdalla tiettyjen todistusten ja liitteiden toimittamistarvetta arvioidaan tapauskohtaisesti palvelusta riippuen.

8 Palveluntuottajan hakemuksen hylkääminen tai hyväksymisen peruuttaminen

Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus hylätä palveluntuottajan tekemä hakemus tai purkaa jo tehty hyväksyntä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- palveluntuottaja ei noudata Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta soveltamisohjeen vaatimuksia eikä hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja ei täytä tai on laiminlyönyt tilaajavastuulain mukaisia velvoitteita
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa, palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai harhaanjohtavia tietoja toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa
- palveluntuottaja ei ole täyttänyt henkilöstön osaamiseen liittyvää kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Toimiminen vastoin ohjeita, sääntöjä ja säännöksiä voi olla olennainen sopimusrikkomus, joka oikeuttaa tilaajan purkamaan ja päättämään yhteistyön. Samalla purkautuu myös asiakkaiden ja palveluntuottajan väliset palvelusopimukset.

9 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat

9.1 Asiakasrekisterin pito ja asiakastietojen käsittely

EU:n tietosuojasetuksen (679/2016) mukaan Pohjanmaan hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää Pohjanmaan hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään asiakas- ja potilastietoja ainoastaan sopimusperusteisen tehtävän täyttämiseen. Asiakas- tai potilastietojen käyttäminen markkinointiin tai muulla sopimukseen liittymättömällä tavalla on ehdottomasti kielletty. Asiakkaan tietoja voidaan antaa sivullisille vain lakiin perustuen ja asianomaisen nimenomaisella suostumuksella.

Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä, ei saa näyttää eikä luovutaa sivullisille, eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Asiakas- ja hoitosuhteessa sivullisella tarkoitetaan muita kuin asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä. Arkaluonteisia ja muita salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää tekstiviestinä tai salaamattoman sähköpostin välityksellä.

Asiakastietoja tulee säilyttää ja käsitellä niin, kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta, sekä toimimaan Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. (Tietosuojalaki 1050/2018, EU:n tietosuojasetus 679/2016, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 myöh. julkisuuslaki, arkistolaki 831/1994).

Palveluntuottaja vastaa asiakastietojen käsittelyn lisäksi asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä ja -tuottaja sekä palvelun toteuttaja (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 25§ 3 mom.). Palveluntuottaja sitoutuu saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU) 2016/679 vaatimalle tasolle.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakastiedot ovat erillään palveluntuottajan muusta rekisteristä ja että tietoja käyttävät vain ne henkilöt, jotka tarvitsevat niitä palvelujen toteuttamiseksi.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että asiakaskohtaisen sopimuksen päättyessä tai purkautuessa kaikki asiakastiedot siirretään veloitusetta tilaajan käyttöön välittömästi.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään asiakasasiakirjamerkinnot ajantasaisesti ja siten, kuin lainsäädännössä, kansallisissa ja rekisterinpitäjän kirjaamisohjeissa edellytetään.

Poikkeustilanteissa, esim. tietoliikennehäiriöiden sattuessa, palveluntuottajan on huolehdittava, että asiakkaan voinnista on häiriötilanteesta huolimatta tarvittava ajantasainen tieto ja että merkinnät kirjataan järjestelmään välittömästi häiriön päätyttyä.

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan käsittelemättä asiakastietoja sen jälkeen, kun asiakassuhde on päättynyt.

Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, Pohjanmaan hyvinvointialue huolehtii siitä, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin Pohjanmaan hyvinvointialueen itsensä tuottamissa palveluissa.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Pohjanmaan hyvinvointialueelle, tai jos palvelun tuottajan ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Pohjanmaan hyvinvointialue on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Pohjanmaan hyvinvointialue tai tämän nimeämällä riippumattomalla asiantuntijalla, joka ei voi olla palveluntuottajan kilpailija, on oikeus tarkastaa koska tahansa näiden ehtojen voimassaoloaikana, että palveluntuottaja noudattaa tämän sääntökirjan velvoitteita. Pohjanmaan hyvinvointialue ilmoittaa tarkastuksen toteuttamisesta 14 päivää etukäteen. Jos on syytä epäillä, että palveluntuottaja ei käsittele asiakastietoja näiden sääntökirjan ehtojen mukaisesti, on Pohjanmaan hyvinvointialueella oikeus suorittaa tarkastus ilmoittamatta tästä etukäteen.

Tarkastuksen kohteena on asiakastietojen käsittelyyn liittyvä palveluntuottajan dokumentaatio sekä asiakastietojen käsittelyssä käytettävät järjestelmät ja toimitilat. Palveluntuottaja osallistuu aktiivisesti tarkastuksen toteuttamiseen. Palveluntuottaja osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueen pyynnöstä myös valvontaviranomaisen Pohjanmaan hyvinvointialueen kohdistettuun tarkastukseen ja antaa valvontaviranomaiselle tarvittavat tiedot tarkastuksen toteuttamiseksi.

Kumpikin osapuoli vastaa itse sille tarkastuksesta aiheutuvista kustannuksista. Jos tarkastuksessa käy ilmi, että palveluntuottaja ei ole noudattanut soveltamisohjeen ehtoja tai tietosuojalainsäädäntöä, palveluntuottaja vastaa kaikista tarkastuksesta aiheutuneista kustannuksista.

9.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot toimitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Tiedot toimitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle ensisijaisesti paperimuodossa. Potilas- ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä (kaikki asiakirjat). Sähköisiin järjestelmiin tehdyt kirjaukset tulostetaan paperille. Suoraan Pohjanmaan hyvinvointialueen tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja ei tarvitse tulostaa tai siirtää. Muussa kuin paperimuodossa tapahtuvasta siirrosta on sovittava Pohjanmaan hyvinvointialueen arkiston kanssa.

Yksityisellä palveluntuottajalla ja ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio

jokaisesta Pohjanmaan hyvinvointialueelle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat valvovalle viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mitä lainsäädännössä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007) on määritelty. Palveluntuottaja pitää Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaista syntyneet asiakirjat erillään muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista.

Palveluntuottaja voi säilyttää kopiot Pohjanmaan hyvinvointialueelle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisena nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä.

9.3 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottajalle suositellaan sähköisen potilas- tai asiakastieto järjestelmän hankkimista. Järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021) 27-28 §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma, jonka avulla he varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjen toteutumisen toiminnassaan.

Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan muun muassa henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittikka. Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitoksen operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö (OPER) ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta. Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokitietojen seuranta Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) säädetään.

9.4 Tietoturvaloukkaus

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena on käsiteltyjen asiakastietojen vahingossa tapahtuva tai lainvastainen tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen tai pääsy tietoihin, tai tapahtumaa, jossa asiakastietojen tietoturva on vaarantunut.

Palveluntuottajan tulee viipymättä ilmoittaa asiakastietojen tietoturvaloukkauksesta ja ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavaan. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle muista olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisessa valvontaviranomaiselle ja antamaan Pohjanmaan hyvinvointialueen saataville kaikki sen pyytämät tiedot. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan rekisteröidyille tietoturvaloukkauksesta.

Palveluntuottajan on välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen haittavaikutusten ehkäisemiseksi tai lieventämiseksi. Palveluntuottaja on tietoturvaloukkauksen jälkitoimenpiteenä laadittava Pohjanmaan hyvinvointialueelle ehdotus menettelytavoista, joilla tietoturvaloukkaukset pystytään jatkossa torjumaan ja implementoi ne ilman aiheetonta viivytystä.

Palveluntuottaja dokumentoi kaikki asiakastietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien tietoturvaloukkauksen vaikutukset ja tehdyt korjaavat toimenpiteet.

Palveluntuottaja on vastuussa kaikista kolmannen osapuolen tai rekisteröidyn esittämistä vaatimuksista, vahingoista, kuluista ja kustannuksista sekä valvontaviranomaisen asettamista hallinnollisista sakoista, joita Pohjanmaan hyvinvointialueelle aiheutuu siitä, että palveluntuottaja rikkoo näitä sääntökirjan ehtoja tai tietosuojalainsäädäntöä.

Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Pohjanmaan hyvinvointialueen asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä soveltamisohjeen määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, Pohjanmaan hyvinvointialue voi tältä osin antaa tätä soveltamisohjetta täydentäviä ja täsmentäviä määräyksiä ja ohjeita.

10 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja ja Pohjanmaan hyvinvointialue sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

11 Verotus

11.1 Tuloverotus ja verovähennysoikeus

Palveluseteli on palvelunsaajalle 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 (Tuloverolaki 1065/2003).

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, asiakas on oikeutettu niiltä osin kotitalousvähennykseen. Vähennyksessä on vuosittain omavastuu. Tarkempia ohjeita kotitalousvähennyksestä saa verohallinnolta (www.vero.fi).

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta sairausvakuutuslain mukaisesti.

11.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia. Arvonlisäverolain (1501/1993) 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.
- 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 myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan 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.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (lue tarkemmin, antopäivä 2.4.2019, diaarinumero VH/352/00.01.00/2019) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on muun muassa, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen toimintakuntaan
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen

- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi.

12 Laskutus ja maksukäytännöt

Palvelusetelillä Pohjanmaan hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Pohjanmaan hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Lisäpalvelut eivät kuulu Pohjanmaan hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvoon ja asiakas maksaa lisäpalveluista itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Pohjanmaan hyvinvointialue tarkistaa ja ilmoittaa palveluseleiden arvot vuosittain joulukuun loppuun mennessä. Hyvinvointialueen palveluseleiden arvot astuvat voimaan 1.1 alkaen. Tammikuun aikana palveluntuottajan on tehtävä ilmoitus palveluseteliportaalisia mahdollisesta omasta hinnanmuutoksesta. Palveluntuottajien hinnanmuutokset astuvat voimaan 1.2.

Palveluntuottaja laskuttaa Pohjanmaan hyvinvointialue kerran kuukaudessa sähköisellä laskutuksella. Eri palveluita koskevista laskutuskäytännöistä ohjeistetaan vielä tarkemmin palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa.

12.1 Laskutus Palse

Palveluntuottaja muodostaa palse.fi -portaalisia toteutuneista palveluista laskuviitteen. Palveluntuottaja lähettää laskun omalla laskutusjärjestelmällään Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkolaskuosoitteeseen. Palveluntuottaja kirjaa laskuun palse.fi -portaalista saadun laskuviitteen sekä laskun loppusumman.

Lasku tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuna:

Pohjanmaan hyvinvointialue: LY- tunnus 0349388-3

E- laskun vastaanotto-osoite: FI9420521800007669

Välittäjä-tunnus: NDEAFIHH

Operaattori: Nordea Bank Finland OYJ

OVT-tunnus: 003703493883

Jos palveluntuottaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue

PL 101, 65101 VAASA

12.2 Laskutus Vaana

Palvelusetelituottaja kirjaa OmaVaana -järjestelmään tuottamansa palvelut. Palvelusetelituottaja ilmoittaa ajanjakson ja toteutuneet palveluajat, jolloin palvelusetelituottaja on tuottanut asiakkaalle palvelua ja kirjaamalla tuntiveloitustyyppin ja määrän tuotetun palvelun mukaan. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna OmaVaana -järjestelmään seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Ellei palvelukohtaisessa soveltamisohjeessa toisin todeta.

Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä laskua Pohjanmaan hyvinvointialueelle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen internet-pohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden.

13 Järjestämismvastuu ja valvonta

Aluehallintovirasto (AVI) sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) toimivat yksityisten sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden tuottajien lupa- ja valvontaviranomaisina.

Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa sille hyvinvointialueista säädetyn lain (611/2021) 7 §:n mukaisesti hyvinvointialueelle säädettyjen tehtävien hoitamisesta, asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden: yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä, tuottamistavan valinnasta, tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta ja viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämismvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Hyvinvointialueen tehtävänä on ohjata ja valvoa sen järjestämismvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Ohjaus ja valvontatehtävän toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. (Laki hyvinvointialueista 611/2021, Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996).

Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja soveltamisohjeen mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy hyvinvointialueen palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit, yhteistyö- ja kehityskokoukset sekä hyvinvointialueen toteuttamat asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen

Palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten Pohjanmaan hyvinvointialueen viranomaisella on oikeus tarkastaa (suunniteltu tai ennalta ilmoittamaton käynti) yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan hallinnassa oleviin tiloihin. Tarkastusoikeus ei kuitenkaan koske pysyväisluonteiseen asumiseen käytettyjä tiloja, ellei tarkastaminen ole välttämätöntä asiakkaan aseman ja oikeuksien sekä asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi. Tarkastukseen sovelletaan muutoin, mitä hallintolain (434/2003) 39 §:ssä säädetään. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

14 Laadunhallinta

Asiakasturvallisuus on tärkeä osa kokonaisvaltaista sosiaali- ja terveydenhuollon laadun- ja riskienhallintaa. Palveluntuottajan tulee systemaattisesti seurata ja arvioida tuottamiensa palveluiden laatua, toimintaa ja asiakasturvallisuutta omavalvonnan ja erilaisten laadun varmistamisen menettelyiden avulla. Palveluntuottajien tulee huomioida laatu ja turvallisuusnäkökulma kaikessa päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä.

Riskienhallinnalla varmistetaan, että palveluntuottajalla, ja sen henkilökunnalla on riittävästi tietoa palvelutoimintaan liittyvistä mahdollisista riskeistä. Toiminnan sisäiset riskit voivat esimerkiksi liittyä henkilöstöön, asiakkaisiin, palvelutoimintaan, toimitiloihin tai laitteisiin.

Palveluntuottaja tulee seurata tuottamiensa palveluiden laatua ja turvallisuutta erilaisten seurantatietoa tuottavien työkalujen, laatumittareiden ja laadun hallinnan menettelyiden avulla. Seurantajärjestelmän toimivuus on riippuvainen henkilöstön aktiivisuudesta ja turvallisuusvalppaasta ajattelutavasta. Henkilöstön tulee informoida esimiestänsä työssään havaitsemistaan epäkohdista, turvallisuusriskeistä ja vaaratapahtumista. Vaaratapahtumien ja epäkohtien ehkäiseminen ja tapahtumista raportointi on henkilöstön jokapäiväistä työtä ja osa omavalvontaa. Seurantatietoa tuottavat esimerkiksi, asiakaspalautteet, muistutukset ja kantelut, huoli-, epäkohta-, vaaratapahtumailmoitukset, rajoitustoimenpiteiden käyttö ja turvallisuuskierrokset jne. Seurantatiedon perusteella mahdollisia vaaratekijöitä ja riskejä voidaan arvioida ennalta ja miettiä niihin ennaltaehkäiseviä ratkaisuja niiden hallitsemiseksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja käsittelymenettelyt tulee olla kuvattuina palveluntuottajan laadunhallinnan ja potilas/asiakasturvallisuuden asiakirjoihin kuten esim. omavalvonta-, lääkehoito- ja tietoturvasuunnitelmaan. Seuraavissa luvuissa kuvataan edellä mainittuja asiakirjoja hieman tarkemmin sekä viitataan lyhyesti palvelu-, kuntoutus- tai/ja hoitosuunnitelman laadintaan/ arviointiin, toimintakertomuksen sisältövaatimukseen ja lääkinnällisten vaaratapahtumien ilmoitusvelvollisuuteen.

14.1 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Terveydenhuollon toimintayksikön tulee laatia suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010, 8 §)

Yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laadintaa ohjaa Valviran määräys 2/2012 (Dnro 7018/00.01.00/2012).

Palveluntuottajan tulee nimetä palveluista ja omavalvonnasta vastaava henkilö/vastaava johtaja siten, kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011, 5 §) ja laki yksityisestä terveydenhuollosta (1990/152, 5 §, 6 §) edellyttää.

Omavalvontasuunnitelma on laadittava toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa

ja aina tarvittaessa, jos toiminnassa on tapahtunut palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Yksityisen palvelujen tuottajan on säilytettävä omavalvonnan asiakirjoja seitsemän (7) vuotta. Julkinen palveluntuottaja säilyttää omavalvonnan asiakirjat kuten hyvinvointialueelle laaditussa arkistonmuodostussuunnitelmassa edellytetään. (Valviran määräys 1/2014, Dnro 3344/05.00.00.01/2014).

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä yksikössä ja palveluntuottajan www-sivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnasta vastaava johtaja.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee olla kuvattu kaikki ne keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja valvoo, edistää ja ylläpitää toiminnassaan palveluiden laatua, henkilöstön osaamista ja toimintaa, asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista ja kunnioittamista, oikeudenmukaisuutta, yksilöllisyyttä, hyvää kohtelua ja asiakkaiden turvallisuutta. Suunnitelmassa tulee kuvata, miten asiakkailta kerätään palautetta, miten palautetta käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Toiminnan tulee olla lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan omalle toiminnalle asettamien laatuvaatimusten mukaista.

Omavalvonta on keskeinen osa riskien hallintaa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan palveluntuottajan riskienhallinnan prosessi, eli miten asiakkaiden palveluissa esiintyvät epäkohdat ja riskiä aiheuttavat tilanteet on tunnistettu ja tunnistetaan, miten niitä ennaltaehkäistään, miten epäkohdista ja riskeistä ilmoitetaan, miten ne käsitellään, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan, ja miten niiden toteutumisen seuranta tapahtuu.

Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman lomakepohjat löytyvät Valviran sivulta:

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta> ja https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/omavalvontasuunnitelma_2

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma tulee olla tallennettuna liitteenä Palse-palvelusetelijärjestelmään.

14.2 Lääkehoitosuunnitelma

Mikäli palveluntuottaja toteuttaa lääkehoitoa tai osallistuu siihen, tulee palveluntuottajalla olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Lääkehoitosuunnitelma tulee olla laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) [Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen -oppaan](#) (2021:7) mukaisesti ja Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelman mallipohja löytyy samalta sivustolta.

Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa, ja sen tulee olla toimintayksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin hyväksymä ja allekirjoittama (päiväys ja yksilöintitunnus).

Lääkehoidon toteuttaminen ja henkilöstön osaamisen varmistaminen tulee toteutua Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkehoidon toteuttamista koskevien ohjeistusten ja Turvallinen lääkehoito-oppaan (STM 2021:7) suositusten mukaisesti. Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma tulee olla tallennettuna liitteenä Palse-palvelusetelijärjestelmään.

14.3 Tietoturvasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee laatia tietoturvasuunnitelma. Suunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa. Tietoturvasuunnitelma on asiakirja, joka kuvaa sosiaali- ja terveystietojen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä. Tietoturvasuunnitelma perustuu asiakastietolakiin. Tietoturvasuunnitelma kuvaa, miten palveluntuottaja on järjestänyt toiminnassaan tietoturvan ja -suojaan omavalvonnan. [Terveystietojen ja hyvinvoinnin laitoksen \(THL\):n määräys 3/2021](#)

säättää selvitykset ja vaatimukset, joiden tulee sisältyä tietoturvasuunnitelmaan. Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset. Tietoturvasuunnitelman mallipohja löytyy THL: www-sivulta: [Tietoturvasuunnitelmat](#).

Ajantasainen tietoturvasuunnitelma tulee olla tallennettuna Palse-palvelusetelijärjestelmään liitteenä.

14.4 Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden toteutumista ja asiakkaan hoidon ja hoivan tarvetta. Palvelu- ja/tai hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa. Kuntoutussuunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan 1-2 vuoden välein ja vastuu kuntoutussuunnitelman laatimisesta on palveluntilaajalla. Toimintayksikkö osallistuu erilaisiin Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin, kuten esimerkiksi RAI-arvioinnit.

Palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa annetaan tarkempia ohjeistuksia edellä mainittujen suunnitelmien laatimisesta.

14.5 Toimintakertomus

Palveluntuottajan tulee laatia toiminnastaan vuosittain toimintakertomus. Edellistä vuotta koskeva toimintakertomus tulee laatia **seuraavan vuoden helmikuun loppuun mennessä**. Toimintakertomusta ei tarvitse lähettää Pohjanmaan hyvinvointialueelle, mutta Pohjanmaan hyvinvointialue pyytää laaditun toimintakertomuksen aina tarvittaessa nähtäväkseen esimerkiksi tarkastuskäyntien, epäkohta-, muistutus-, kantelu- ja/tai vaaratapahtumien yhteydessä.

Toimintakertomuksen sisältö

- palveluntuottajan ja toimipaikan/toimintayksikön perustiedot
- toimipaikan/toimintayksikön palveluista vastaavan vastuuhenkilön/johtajan tiedot
- kuluneen vuoden toimintatiedot (palvelut/asiakasmäärät tai potilasmäärät ja potilaiden käyntimäärät) koko vuodelta ja niissä mahdollisesti tapahtuneet muutokset
 - palvelut, tilat, henkilöstö (vuoden lopun tilanne: vakanssit, nimikkeet, tehtävät, lukumäärä, osaaminen)

- palveluntuottajan tietosuojavastaava
- kuvaus siitä, miten henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan
- tiedot henkilöstön toteutuneesta täydennyskoulutuksesta
- kuvaus keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta (esim. RAI-tiedot)
- kuvaus käytössä olevista rajoitustoimenpiteistä, niiden käytöstä ja lukumäärästä
- koosteyhteenvedo ja lukumäärät palautteista, epäkohtailmoituksista, vaara- ja haittatapahtumailmoituksista, muistutuksista ja kanteluista sekä niiden perusteella suunnitelluista ja toteutetuista kehittämistoimenpiteistä
- reklamaatiot, ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot niistä aiheutuneista toimenpiteistä
- yhteenvedo palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta asiakas/potilasturvallisuudesta.
- yhteenvedo mahdollisista asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksista, jotka palveluntuottaja on tehnyt/teettänyt omasta toiminnastaan sekä niiden pohjalta toteutetut kehittämistoimenpiteet

14.6 Lääkinnällisten laitteiden aiheuttamat vaaratapahtumat

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö käyttää säännöllisesti useita laitteita, tarvikkeita ja tietojärjestelmiä, joiden käytössä tapahtunut virhe voi vaarantaa potilaan turvallisuuden. Lain mukaan on työnantajan vastuulla huolehtia henkilökunnan riittävästä perehdytyksestä terveydenhuollon laitteiden, tarvikkeiden ja tietojärjestelmien käyttöön. Perehdytysvaatimukset tulee olla määritelty, ja niiden toteutuminen dokumentoitu. Laitteiden uudet ominaisuudet edellyttävät perehdytystä ja tunnistetuista riskeistä tulee jakaa tietoa käyttäjille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei -toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä. (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010, 24–31§).

Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan tässä laissa (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021, 32§, 33§) ja muissa laissa asetettuja vaatimuksia. (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010, Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain muuttamisesta 720/2021).

15 Soveltamisohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä soveltamisohje on voimassa toistaiseksi. Palvelusetelituottajan palveluista vastaavalle henkilölle tarkennettuja kelpoisuusvaatimuksia sovelletaan tämän soveltamisohjeen hyväksymispäivämäärästä lähtien uusia palvelusetelituottajia hyväksyttäessä.

Tilaaajalla on oikeus tehdä muutoksia tämän soveltamisohjeen, ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

1.1.2023 alkaen Pohjanmaan hyvinvointialue siirtyy käyttämään pelkästään yhtä palvelusetelijärjestelmää Palsea. Vaana-järjestelmää aiemmin käyttäneet palveluntuottajat siirtyvät käyttämään Palse-järjestelmää. Järjestelmävaihdoksen tarkemmasta ajankohdasta ja muutoksesta tiedotetaan Vaana-palvelusetelituottajia hyvissä ajoin.

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy palvelusetelit, soveltamisohjeen yleisen osan ja palvelukohtaisesti laaditut soveltamisohjeet, ja niihin tehtävät päivitykset ja muutokset. Pohjanmaan hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Pohjanmaan hyvinvointialueelle yhden kuukauden (30 päivää) kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Pohjanmaan hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Pohjanmaan hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta. Pohjanmaan hyvinvointialueen on tällöin toimitettava kirjallinen irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Pohjanmaan hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Pohjanmaan hyvinvointialueelle kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palveluntuottajan tulee tehdä uusi hakemus Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

16 Lainsäädäntö ja suositukset

1. Arkistolaki (831/1994)
2. Arvonlisäverolaki (1501/1993) ja sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus (HE 88/1993/verohallinto)
3. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
4. Ennakonperintälaki (1118/1996)
5. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) (679/2016)
6. Hallintolaki (434/2003)
7. Kielilaki (423/2003)
8. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
9. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM 2020:29)
10. Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
11. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista (980/2012)
12. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
13. Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
14. Laki liiketoimintakiellosta (1059/1985)
15. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
16. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
17. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
18. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
19. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
20. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
21. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
22. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
23. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
24. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
25. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
26. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
27. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain muuttamisesta (720/2021)
28. Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
29. Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta (1346/1999)
30. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
31. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
32. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
33. Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996)
34. Potilasvahinkolaki (585/1986)
35. Rikosrekisterilaki (770/1993)
36. Sairausvakuutuslaki (1224/2004)
37. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
38. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (1194/2003)

39. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
40. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
41. Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010)
42. Tietosuojalaki (1050/2018)
43. Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
44. Työturvallisuuslaki (738/2002)
45. Vahingonkorvauslaki (412/1974)
46. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)

Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteystiedot

Postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue/Kirjaamo/Laadun ja valvonnan yksikkö
Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Sähköposti: kirjaamo(at)ovph.fi
Puhelin: vaihde 06 219 1111
Kotisivut: pohjanmaanhyvinvointi.fi

Palveluseleiden vastuuhenkilöt

Palveluseleiden ohjaus ja neuvonta:

- Lääkinnällinen kuntoutus: Heidi Kotanen, ylihoitaja, puhelin 040 4867 593, sähköposti: heidi.kotanen(at)ovph.fi
- Kotihoito- ja ikäihmisten asumispalvelut: Ebba Finnäs, koordinoiva palveluesimies, puhelin 044 4038 580, sähköposti: ebba.finnas(at)ovph.fi
- Vammaispalvelut ja omaishoidon tuki (alle 65 vuotiaat): Hannele Grankvist, asiantuntija, puhelin 050 5486 253, sähköposti: hannele.grankvist(at)ovph.fi
- Omaishoidon tuki (yli 65 vuotiaat): Monika Björkqvist, koti- ja asumispalvelujen päällikkö, puhelin 050 5994 671, sähköposti: monika.bjorkqvist(at)ovph.fi
- Ikäihmisten päivätoiminta: Monika Björkqvist, koti- ja asumispalvelujen päällikkö, puhelin 050 5994 671, sähköposti: monika.bjorkqvist(at)ovph.fi

Palse ja Vaana -järjestelmät, palvelusetelit, ohjaus, neuvonta, palveluntuottajan ilmoittamat muutokset ja laskutusasiat:

- Sari Hopponen, palveluohjaaja, puhelin 040 8051 366, sähköposti: sari.hopponen(at)ovph.fi
- Lääkinnällinen kuntoutus: Katja Rinneharju, kuntoutussihteeri, puhelin 040 1329 693, sähköposti katja.rinneharju(at)ovph.fi ja Heidi Carlström, kuntoutussihteeri, puhelin 050 844 635, sähköposti heidi.carlstrom(at)ovph.fi

Hakeutuminen palvelusetelituottajaksi, ohjaus, neuvonta ja hakemusten käsittely:

- Laadun ja valvonnan yksikkö: Anne Jaskari, valvonnan päällikkö, puhelin 040 5597 267, sähköposti: anne.jaskari(at)ovph.fi



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit

Päivätoiminnan

soveltamisohje

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus XX.XX.XX §

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Päivätoiminnan palvelusetelit..... | 1 |
| 1.1 | Palvelun sisältö..... | 1 |
| 1.2 | Päivätoiminnan palvelusetelituottajille asetettavat kriteerit | 1 |
| 1.3 | Palvelusetelin arvo | 1 |
| 2 | Palvelusetelin myöntäminen | 2 |
| 2.1 | Päivätoiminnan myöntämiskriteerit..... | 2 |
| 3 | Palvelutuottajan henkilöstön kelpoisuusvaatimukset | 2 |
| 4 | Päivätoiminnan puitteet..... | 2 |
| 5 | Päivätoiminnan toiminnot..... | 3 |
| 6 | Soveltamisohjeen muuttaminen | 4 |

1 Päivätoiminnan palvelusetelit

Päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan omia voimavaroja, jotta hän selviytyy päivittäisistä toiminnoista omassa kodissaan. Päivätoiminnan palveluseteli mahdollistaa asiakkaalle tuen ja harjoittelun kotona asumista varten ja ehkäisee sosiaalista eristäytymistä. Päivätoiminta antaa omaishoitajalle mahdollisuuden omaan vapaa-aikaan tai lepoon, sillä aikaa, kun hoidettava on päiväkeskuksessa.

1.1 Palvelun sisältö

Päivätoiminta on toimintaesteisille ja/tai dementiasairauksia sairastaville asiakkaille tarkoitettu tukipalvelu. Tavoitteena on luoda asiakkaalle mielekäs arki ja tarjota hänen läheisilleen tukea ja helpotusta. Päivätoiminta tukee asiakkaan asumista omassa kodissa.

Päivätoiminta tuo jokaiseen päivään iloa ja sisältöä, sosiaalista yhdessäoloa ja yhteisöllisyyttä ja katkaisee eristäytyneisyyden, tukee omaisia ja helpottaa heidän tilannettaan, innostaa fyysiseen aktiivisuuteen ja harjoittaa muistitoimintoja.

Päiväkeskuskäynti kestää 5–6 tuntia. Päiväkeskuskäyntiin kuuluu lounas ja iltapäiväkahvi.

Asiakas kulkee päivätoimintaan omaisten avustamana tai päivätoiminnan henkilökunnan järjestämällä joukkoliikenne- tai taksikuljetuksella.

1.2 Päivätoiminnan palvelusetelituottajille asetettavat kriteerit

Toiminnan kriteerit:

Päivätoiminnan kriteerien tulee täytyä, jotta tuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi.

Palvelu toteutetaan kuntouttavan työotteen avulla asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti, ja tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn parantaminen. Asiakkaan palvelun tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista. Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, ja hänen omia voimavarojaan tuetaan.

Asiakassuhteissa noudatetaan luottamuksellista yhteistyötä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla hyväksytty lääkehoidon suunnitelma.

Päivätoiminnan tulee perustua sosiaali- ja terveysministeriön Laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi.

Päivätoiminnan tilojen tulee olla toiminnan kannalta sopivat ja niiden tulee soveltua toimintakyvyltään heikentyneille henkilöille. Palveluntuottaja pyrkii toteuttamaan toimintaa ympäri vuoden.

1.3 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille saman suuruinen. Pohjanmaan hyvinvointialue vahvistaa palvelusetelin arvon.

Asiakas vastaa itse siitä osasta palveluntuottajan päivähintaa, joka ylittää myönnetyn palvelusetelin arvon.

Palveluseteliä varten käytetään palvelusetelijärjestelmä. Palveluntuottaja täyttää palvelua koskevat tiedot palvelusetelijärjestelmään.

2 Palvelusetelin myöntäminen

Ennen palvelusetelin myöntämistä palveluohjaus selvittää ja arvioi asiakkaan palvelun ja hoidon tarpeen sekä laatii palvelusuunnitelman. Palveluun sovelletaan samoja kriteerejä riippumatta siitä, hankitaanko se palvelusetelin avulla vai järjestetäänkö se muulla tavalla.

Palveluohjaaja myöntää palvelusetelin asiakkaalle. Palveluseteli myönnetään kuudeksi (6) kuukaudeksi kerrallaan. Asiakkaan palvelun (päivätoiminnan) tarve arvioidaan kuuden (6) kuukauden kuluttua.

2.1 Päivätoiminnan myöntämiskriteerit

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy päivätoiminnan myöntämiskriteerit.

Kriteerit ovat Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisivuilla.

3 Palvelutuottajan henkilöstön kelpoisuusvaatimukset

Päivätoiminta on tukipalvelu. Päivätoiminnan henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan ammattinimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (287/2016) mukaista oikeutta. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja terveystieteiden koulutus.

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

Henkilöstön ammattitaitoa on ylläpidettävä ja kehitettävä, ja henkilöstön täydennyskoulutusvelvollisuuden tulee täytyä (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

4 Päivätoiminnan puitteet

Päivätoiminnan tulee olla ehkäisevää ja kuntoutumista edistävää toimintaa, joka tukee ikääntyneiden toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita. Toiminta on elämänlaatua kohottavaa ryhmätoimintaa. Asiakkaan omat voimavarat ovat keskeinen tekijä toiminnassa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus aktiiviseen ikääntymiseen, ja hänen toimintakykyään tulee ylläpitää päivittäisen liikunnan, ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan avulla. Toimintaa tulee järjestää molemmilla kotimaisilla kielillä. Suomen- ja ruotsinkielisille ikääntyneille tulee järjestää erilliset asiakasryhmät.

Päivätoiminnan tulee olla tavoitteellista, ja sen vuoksi jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä ikäihmisen, hänen omaistensa ja päivätoiminnan henkilöstön kanssa. Kotihoidon henkilöstö ja muistineuvoja osallistuvat työhön tarvittaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmasta tulee ilmetä asiakkaan omat voimavarat ja tarpeet sekä selkeä tavoite siitä, miten päivätoiminta tukee asiakkaan toimintakykyä. Jos asiakas saa kotihoitoa, on kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelmaa täydennettävä päivätoiminnalla.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitettyäessä päivätoiminta tekee yhteistyötä ikäihmisen, omaisten, muistineuvojen, fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien ja kotihoidon omahoitajan kanssa. Päivätoiminta tekee yhteistyötä myös seurakuntien ja kolmannen sektorin kanssa toiminnan tukemiseksi. Päivätoimintaa järjestettäessä voidaan saavuttaa synergiahyötyjä, jos toiminnalla on läheinen yhteys edellä mainittuihin yhteistyökumppaneihin tai muihin toimijoihin, jotka järjestävät ikäihmisten asumispalveluja, kuntoutusta tai aktivoivaa toimintaa.

Päiväkeskuspalvelua haetaan palveluohjauksen kautta. Palveluohjaajat (Pohjanmaan hyvinvointialueen viranhaltijat) tekevät kokonaisarvioinnin ikäihmisen tilanteesta. Henkilön, jolle tarjotaan

päiväkeskuspaikka, edellytetään voivan osallistua päivätoiminnan toimintoihin. Henkilö voi halutessaan käydä tutustumassa päivätoimintaan.

Päivätoiminnan palvelusetelin saanut asiakas tekee tuottajan kanssa sopimuksen. Jos päivätoiminnan hinta ylittää palvelusetelin arvon ja asiakkaan omavastuuosuuden, maksaa asiakas erotuksen itse.

Päivätoiminnan tuottaja on velvollinen järjestämään päiväkeskuksen asiakkaille kuljetuksen päivätoimintaan ja tarvittaessa auttamaan asiakkaan sisään toimitiloihin. Kuljetus järjestetään yleensä julkisen liikenteen avulla tai taksikuljetuksena (kutsuliikenne).

Päiväkeskustoiminnan järjestäjä ei maksa kuljetuskustannuksia. Asiakas maksaa kuljetuksesta 4 € Osalle päivätoiminnan asiakkaista joudutaan järjestämään kuljetus joka päiväksi. Asiakkaan tilan ollessa vakaa voidaan kuljetus tilata pidemmäksi ajanjaksoksi kerrallaan.

Asiakkaat voivat mahdollisuuksien mukaan järjestää kuljetuksen päivätoimintaan itse. Päiväkeskukset tekevät kuljetusten osalta tiivistä yhteistyötä kotihoidon kanssa. Kotihoidon tulee tietää asiakkaan kuljetusten kellonajat. Osa asiakkaista tarvitsee kotihoidon palvelua esim. välittömästi päivätoiminnasta palattuaan.

5 Päivätoiminnan toiminnot

Yksityisen toimijan tulee tarjota päivätoiminnassa sekä ryhmätoimintoja että yksilöllisesti sopeutettuja toimintoja ja toimintakykyä ylläpitävää harjoitusta. Kaikki toiminnot ovat sosiaalisen yhdessäolon muotoja, sillä ne toteutetaan yleensä ryhmässä. Sosiaalinen yhdessäolo ja toiminnot edistävät myös psyykkistä elämänlaatua.

Sosiaaliset toiminnot: mm. yhteinen ruokailu ja yhteiset kahvihetket, retket, lautapelit, yhteislaulu, musiikkihetket, tarinoiden kertominen, ehdotetut aiheet, viihdyttäminen.

Fyysiset toiminnot: ryhmäliikunta, tuolijumppa ja -tanssi, kävelyt ulkona, tasapainoharjoittelu, yksilölliset harjoitusohjelmat, ADL-toimintojen harjoitus.

Kulttuuritoiminnot: elokuvanäytökset, luennot, runot, kirjastokäynnit, teatteri, musiikkiesitykset, museokäynnit.

Kognitiiviset toiminnot: sanomalehtien lukeminen ja keskustelu, ääneen lukeminen, vihjesuunnistus, bingo, tietokilpailut, muistin virkistäminen, ristisanatehtävät, keskustelu vanhoista esineistä, kartat, musiikki ja äänet, aistiharjoitukset (maistaminen, tunteminen ja haistaminen), eilinen-nykypäivä, kansanalbumi.

Luovat toiminnot: tekstiilien painatus, leipominen, ruoanlaitto, käsityöt, askartelu, paperi- ja puutyöt, keramiikka, maalaaminen ja piirtäminen, puutarhatyöt, kukka-asetelmat.

Muut vaatimukset päivätoiminnan tuottajalle:

Tilat: Laadukkaat, toimintaan soveltuvat toimitilat, mm. esteettömät, turvalliset, hygieeniset. Palveluntuottaja vastaa kaikista tiloista, välineistä ja muista palvelutuotantoon tarvittavista varusteista.

Henkilöstö:

Kuvaus henkilöstön ammattitaidosta, ammatillisesta kelpoisuudesta, perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta ja kielitaidosta. Päivätoiminnassa vähintään kaksi työntekijää on aktiivisesti yhdessä asiakasryhmien kanssa. Työntekijöillä on vähintään lähihoitajan tutkinto, ja heillä on työsuojelut. Toiminnan turvaamiseksi on toimiva varahenkilöstöjärjestelmä, josta on laadittu kuvaus.

Toiminta:

- Malliesimerkki eri ryhmille suunnitellusta päiväohjelmasta ja sitä varten tarvittavista resursseista
- Toimintojen suunniteltu vaihtelu päivä- ja viikkotasolla sekä vuodenaikojen vaikutus siihen
- Ikääntyneen auttaminen itsestään huolehtimisessa ja päivittäisistä toiminnoista selviytymisessä henkilökohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Tukea turvalliseen ja hyvään arkeen. Kylvetys voidaan järjestää henkilöille, joilla ei ole kylpemismahdollisuutta kotona.
- Muistia tukevat toiminnot
- Toimintakykyä tukeva liikunta, kuntoutus ja ulkoilu
- Omaishoitajien tukeminen heidän työssään
- Päivätoimintaa varten on laadittu kirjallinen lääkehoidon suunnitelma
- Päivätoimintaa varten on omavalvontasuunnitelma, johon sisältyy toimenpidesuunnitelma
- Säännöllisesti päivitettävät pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat
- Asiakkaille päivätoiminnassa tarjottava ruoka on valmistettu ikääntyneiden maun ja ravitsemussuositusten mukaisesti

Ryhmäkoko: 6–12 henkilöä riippuen henkilöiden avuntarpeesta

Kirjallinen dokumentaatio:

- miten palveluntuottaja kehittää ja varmistaa palvelun laatua ja seuraa asiakaspalautetta
- miten päiväkeskustoiminnan tuottaja varmistaa kriteerien täyttymisen ja miten kriteerejä seurataan käytännössä

6 Soveltamisohjeen muuttaminen

Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän soveltamisohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Pohjanmaan hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Pohjanmaan hyvinvointialueelle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Pohjanmaan hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Soveltamisohjeen voimassaoloaika: Tämä soveltamisohje on voimassa toistaiseksi.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit Vammaispalveluiden soveltamisohje- Henkilökohtainen apu Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus XX.XX.XX §

Sisällysluettelo

TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA

YLEISEN PALVELUSETELITOIMINTAOHJEEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIKOHTAINEN OSA

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIKOHTAINEN OSA TÄYDENTÄÄ

| | |
|---|----|
| PALVELUSETELIN YLEISTÄ TOIMINTAOHJETTA..... | 3 |
| 1. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu..... | 3 |
| 2. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat..... | 3 |
| 3. Henkilökohtainen apu | 4 |
| 4. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet ja työ..... | 4 |
| 5. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika | 4 |
| 6. Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi | 5 |
| 7. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo | 5 |
| 8. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet..... | 5 |
| 8.1. Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta | 5 |
| 8.2. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset | 6 |
| 8.3. Palvelun sisältövaatimukset | 6 |
| 8.4. Asiakaskäyntikertojen kirjaus | 7 |
| 8.5. Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi..... | 7 |
| 8.6. Tilaajan antamat tiedot palvelun tuottajalle..... | 7 |
| 8.7. Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen | 8 |
| 9. Palvelusetelin arvo | 8 |
| 9.1 Matkakorvaukset | 8 |
| 10. Palvelun laskutus | 9 |
| 12 Lainsäädäntö ja suositukset | 11 |

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIKOHTAINEN OSA TÄYDENTÄÄ PALVELUSETELIN YLEISTÄ TOIMINTAOHJETTA

Palvelusetelin yleistä toimintaohjetta täydennetään tällä vammaispalvelun palvelukohtaisella toimintaohjeella.

Tämä toimintaohje määrittelee palvelukohtaisesti palvelusetelillä tuotettavaa henkilökohtaisen avun palvelua.

1. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Tätä palvelusetelin toimintaohjetta noudatetaan, kun Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelut järjestävät henkilökohtaisen avun palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Pohjanmaan hyvinvointialue velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat palvelusetelien yleisissä ja palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa olevia määräyksiä.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin toimintaohje on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun tuottajaksi.

Pohjanmaan hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän soveltamisohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

2. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi henkilökohtaisen avun päätöksen mukaisesti.

Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttötarkoitukseen (päivittäiset toimet, työ ja vapaa-aika) kirjataan viranhaltijapäätökseen.

3. Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on välttämätöntä toisen ihmisen antamaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta vamman tai sairauden vuoksi hän ei selviä niistä itse.

Henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle.

Vammaispalvelulain mukainen palvelu, johon palvelun myöntämiskriteerit täyttävällä vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus.

Henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtainen apu ei ole hoivaa, hoitoa eikä valvontaa. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

Tällaista hoivaa, hoitoa ja valvontaa, jota laissa tarkoitetaan, on ainakin sellainen hoito ja huolenpito, jota annetaan pääasiassa lääketieteellisin perustein tai sellainen hoito ja huolenpito, jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta, esimerkiksi perushoito.

4. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet ja työ

Päivittäisiä toimia ovat toiminnot, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Esimerkkeinä päivittäisistä toimista ovat kotona ja kodin ulkopuolella tapahtuvat jokapäiväiset ja yleisesti elämässä tapahtuvat asiat ja toimet.

5. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika

Henkilökohtaista apua myönnetään harrastuksiin, yhteiskuntaan osallistumiseen ja sosiaalista kanssakäymistä varten, kuten ystävyys- ja sukulaisuussuhteiden ylläpitämiseen kodin ulkopuolella.

Henkilökohtaista apua järjestetään vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön vapaa-ajan avuntarvetta.

6. Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi

Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelun viranhaltija, sosiaalityöntekijä, myöntää palvelusetelin asiakkaalle.

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarpeenarviointiin.

Asiakkaan saatua päätöksen henkilökohtaisen avun palvelusetelistä palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan henkilökohtaista apua asiakkaalle tämän saaman palvelupäätöksen ja palvelusetelin mukaisesti.

7. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo

Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelut myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle. Palveluseteli on voimassa toistaiseksi tai määräajan.

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarvearviointiin.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa asiakkaan palveluntarvetta ja palvelun tuottamisen tapaa myös jo myönnetyn palvelusetelin voimassaoloaikana sen arvioimiseksi, voidaanko palvelua tuottaa ensisijaisen järjestämistavan mukaisesti, työnantajamallin mukaisesti tai omana toimintana.

8. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

8.1. Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Asiakkaalle tehdään aina viranhaltijapäätös henkilökohtaisen avun kestosta ja määrästä.

Päätöksen lisäksi asiakas saa palvelusetelin, ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista.

Yhteydenotto henkilökohtaisen avun saamiseksi palvelusetelillä, tapahtuu asiakkaan taholta, joka ottaa yhteyttä palveluntuottajaan saadakseen henkilökohtaista apua palvelusetelillä.

Asiakas esittää palveluntuottajalle palvelusetelin, josta ilmenee palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluseteliportaalissa näkee palvelusetelin voimassaolon sekä myönnetyn/ jäljellä olevan tuntimäärän.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelun sovitusti ja että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Laskutusperusteena ovat kirjatut tunnit.

Mikäli asiakkaan tunnit on jo käytetty, niin päätöksen ylittäviä tunteja ei voi laskuttaa palvelun järjestäjältä, Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Pohjanmaan hyvinvointialueelle annetut tiedot ovat ajan tasalla.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön vaihtuessa, siitä tulee ilmoittaa välittömästi vammaispalvelun palvelusetelin yhteyshenkilölle/ henkilöille. Palveluntuottaja vastaa siitä, että muutokset kirjataan palvelusetelijärjestelmiin.

8.2. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Vammaispalvelulaki ei edellytä avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä riittävästä valmiuksista avustustyössä, perehdytyksestä, kehittämisestä ja täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja huomioi asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen.

Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

- nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä
- menemään kotiin, jossa on lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla)
- avustajan kielitaito
- vaihtoehtoiset kommunikoinnin menetelmät

Palveluntuottajan on pyydettävä rikosrekisteriotteet yrityksessään työskenteleviltä työntekijöiltä.

8.3. Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Vammaispalvelulain 3 §:n mukaan palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Säännös korostaa sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:ään kirjattua asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista koskevien säännösten huomioon ottamista.

Asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana.

Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikataulusta. Henkilökohtaisen avun -palvelun on oltava sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan sitä, mistä on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen avun asianmukaiseen toteuttamiseen.

8.4. Asiakaskäyntikertojen kirjaus

Palveluntuottaja kirjaa käyntikertansa palveluseteliportaaliin, Palsi.fi ajantasaisesti. Käyntikertojen kirjaus on edellytys laskutukselle.

8.5. Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi

Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot.

Palvelun tuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan.

8.6. Tilaajan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Myöntäessään palvelusetelin tilaajan tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käytössä on riittävät asiakkaan perustiedot.

Tilaajan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

8.7. Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Henkilökohtaisen avun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituksessa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Edellä mainitussa tapauksessa asiakas ja palvelutuottaja sopivat keskenään henkilökohtaisen avun tunteihin liittyvistä veloituksista.

Asiakkaan kokiessa tulleen väärin kohdelluksi palvelutuottajan taholta, on asiakkaan oltava yhteydessä palvelunjärjestäjään.

9. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo Pohjanmaan hyvinvointialueella:

| Henkilökohtainen apu | (01.01.2022) | 01.01.2023 |
|-------------------------------|-------------------------------------|------------|
| Arkipäivät, ma-pe 07.00-18.00 | (23,30€/h) | 24,33€/h |
| Ilta klo 18.00 - 24.00 | Korotus 15 % (26,79€/h) | 27,97€/h |
| Lauantai 07.00-18.00 | Korotus 20% (27,96€/h) | 29,19€/h |
| Lauantai klo 18.00 - 24.00 | Korotus 100 % (46,60€/h) | 48,65€/h |
| Sunnuntai + arkipyhät | Korotus 100% (46,60€/h) | 48,65€/h |
| Yö | Korotus 25% (29,12€/h) | 30,40€/h |

9.1 Matkakorvaukset

Matkat korvataan Verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti.

Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään yhdeksänkymmenen (90) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometriltä.

Matkan jatkuessa palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa matkakorvaus myös tältä matkalta, mikäli tämäkin matka on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä.

Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa ainoastaan tosiasiallisesti ajettu matka. Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin.

Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti laskuun tai palveluportaaliin, mikäli se on otettu käyttöön. Matkakorvaukset korvataan veroviranomaisten vahvistaman normin mukaisesti. Matkakorvauksien laskutusosoite on sama kuin palvelusetelillä. Lasku tarkistetaan ja sen hyväksyy palvelusetelin myöntäjä.

Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

10. Palvelun laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palveluseteli-päätöksen mukaisesti.

Palveluntuottaja rekisteröi tehdyt työtunnit viikoittain.

Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee veloittaa järjestelmässä erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä.

Pohjanmaan hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelunmukaisen summan laskua vastaan sähköinen palvelusetelijärjestelmä. Palveluntuottaja tekee laskun palvelusetelijärjestelmässä. Laskutusjakso on yksi kuukausi.

Pohjanmaan hyvinvointialue käyttää sähköistä palvelusetelijärjestelmää.

Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä manuaalista laskua Pohjanmaan hyvinvointialueelle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä-

Palvelusetelijärjestelmän verkkopalvelun käyttöön riittävät:

- Internet-yhteys ja
- Henkilökohtainen sähköpostiosoite
- Kirjautuminen järjestelmään
- Tee hakemus henkilökohtaisen avun palveluseteli tuottajaksi
- Tee lasku järjestelmän kautta

Pohjanmaan hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelijärjestelmässä. Hyväksytyksi tulemisen jälkeen palveluntuottaja saa sähköpostia ja on valmis käyttämään palvelusetelijärjestelmää. Palvelusetelijärjestelmän asiakaspalvelusta saa tarvittaessa lisää informaatiota. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä, jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

Pohjanmaan hyvinvointialue antaa asiakkaalle palvelupääätöstunnuksella varustetun palvelusetelin.

Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana.

12 Lainsäädäntö ja suositukset

1. Arkistolaki (831/1994)
2. Arvonlisäverolaki (1501/1993) ja sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus (HE 88/1993/verohallinto)
3. Ennakonperintälaki (1118/1996)
4. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) (679/2016)
5. Hallintolaki (434/2003)
6. Kielilaki (423/2003)
7. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
8. Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
9. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
10. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
11. Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
12. Laki liiketoimintakiellosta (1059/1985)
13. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
14. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
15. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
16. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
17. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
18. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
20. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
21. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
22. Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta (1346/1999)
23. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
24. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
25. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
26. Rikosrekisterilaki (770/1993)
27. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
28. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
29. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
30. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
31. Tietosuojalaki (1050/2018)
32. Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
33. Työturvallisuuslaki (738/2002)
34. Vahingonkorvauslaki (412/1974)
35. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit

Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen soveltamisohje

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus XX.XX.XX §

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Palvelukohtainen osio..... | 1 |
| 2 | Palvelusetelillä hankittava palvelu: pitkäaikaisen tehostetun palveluasuminen | 1 |
| 2.1 | Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen kriteerit | 1 |
| 2.2 | Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumista koskevat vähimmäisvaatimukset..... | 1 |
| 2.3 | Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen laatukriteerit | 1 |
| 3 | Asiakkaan asema ja velvollisuudet | 6 |
| 4 | Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen | 6 |
| 4.1 | Palvelusetelin arvo..... | 6 |
| 4.2 | Palvelusetelin myöntäminen | 7 |
| 5 | Palvelun laskutus asiakkaalta ja Pohjanmaan hyvinvointialueelta | 7 |
| 5.1 | Asiakas | 7 |
| 5.2 | Pohjanmaan hyvinvointialue | 7 |
| 6 | Hintojen muutokset | 8 |
| 7 | Soveltamisohjeen muuttaminen | 8 |
| 8 | Lainsäädäntö ja suositukset | 9 |

1 Palvelukohtainen osio

Soveltamisohjeen palvelu osassa kuvataan terveydenhuollon ja sosiaalialan yksityisille toimijoille ja Pohjanmaan hyvinvointi alueelle asetettavia odotuksia ja velvollisuuksia.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan soveltamisohjetta siitä ajankohdasta lukien, jolloin palveluntuottajalle myönnetään oikeus sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamiseen palvelusetelillä. Palveluntuottaja määrittää yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 152/1990 tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 922/2011 mukaan.

2 Palvelusetelillä hankittava palvelu: pitkäaikaisen tehostetun palveluasuminen

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 §:n mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa ja joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan maksimaalisenkaan kotiavun turvin.

2.1 Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen kriteerit

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus on hyväksynyt pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen [kriteerit](#).

Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen kriteerit ovat Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisivuilla.

Kriteereiden avulla osoitetaan paikat niille ikääntyneille, jotka heikentyneen kognitiivisen tai fyysisen toimintakyvyn vuoksi tarvitsevat laaja-alaista hoitoa ja hoivaa ympärivuorokautisesti eikä avohoidon turvin kyetä enää järjestämään heille kotona asumiseen riittävää tukea. Päätöksenteon pohjana käytetään arviointi- ja seurantaväline Oulu Screenerin tarjoamaa järjestelmällistä tietoa. RAI (= lyhenne englanninkielisistä termeistä Resident ~ asiakas, Assesment ~ arviointi ja Instrument ~väline) on väline asiakkaan tilanteen kartoittamiseen.

2.2 Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumista koskevat vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palvelu toteutetaan noudattaen kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä ja että palvelu on tilaajan vaatimusten ja palveluntuottajan palvelukuvauksen mukainen koko sen ajan, minkä tuottaja on merkittynä Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluntuottajien luetteloon.

2.3 Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen laatukriteerit

Tätä palvelua tarvitsee somaattisesti vaikeasti monisairas ja /tai muistisairaudesta kärsivä henkilö. He tarvitsevat useissa henkilökohtaisissa toiminnoissa aikaa vievää, jokapäiväistä, ympärivuorokautista hoitohenkilöstön apua, säännöllistä ohjausta ja valvontaa. Pitkäaikaisen tehostettu palveluasuminen sisältää mm. asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon, ateriat, siivouspalvelut, hygieniasta huolehtimisen, vaatehuollon sekä muut palvelut sekä avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella.

Ympärivuorokautinen hoito, turva ja huolenpito sekä voinnin seuranta

- Asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma
- Asiakkaan palvelutarve on jatkuva ja ympärivuorokautinen

- Asiakkaan henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma tulee tehdä yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan puolen vuoden välein tai tarvittaessa tilanteen muuttuessa.
- Henkilökunta on läsnä ja tavoitettavissa ympärivuorokauden

Palvelujentuottaja sitoutuu hoitamaan asiakasta niin pitkään kuin se on

1. hoitotyön (ei sairaalahoidon tarvetta) ja
2. asumisen puitteiden mukaisesti mahdollista (mm. sairaalasängyn ja suihkusängyn käyttö, esteetön liikkuminen)
3. saattohoitomahdollisuus tulee olla (jos ei sairaalahoidon tarvetta)

Asiakkaan vaihtelevat oireet, esim. haasteellinen käyttäytyminen, jotka eivät vaadi sairaalahoidoa, eivät saa estää asiakkaan asumisen jatkumista ko. asuinpaikassa.

Toimintakykyä ylläpitävä hoito

- Asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä hoito on sisällöltään pääasiallisesti kuntouttavaa hoitotyötä. Kuntouttava työote kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat.
- Fysioterapeuttia/ergoterapeuttia voidaan konsultoida kuntouttavan hoitotyön suunnittelemiseksi.
- Liikunnallista ryhmätoimintaa järjestetään säännöllisesti viikko-ohjelman mukaan
- Yksilöllistä kuntoutusta järjestetään mahdollisuuksien ja asiakkaan tarpeen mukaan.
- Henkilökunnan kuntouttavan hoitotyön osaamista vahvistetaan säännöllisen täydennyskoulutuksen avulla.
- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen.
- Apuvälineiden käytössä avustaminen ja välineiden kunnon tarkastus.
- Säännöllinen ulkoilu tulee liittää osaksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Ulkoilun tulee olla turvallista ja asiakkaan toimintakyvyn mukaista.
- Asukas toimii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa.

Ruokailu

Ruokailussa avustaminen sekä tarvittaessa syöttäminen. Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa, ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Palveluun tulee sisältyä vähintään seuraavat tarjottavat ateriat ja huomioida mahdolliset erityisruokavaliot: aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala.

Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamia suosituksia terveellisestä ruokavaliosta. Ateriapalvelujen toteuttamisessa tulee huomioida uusimpien aikuisille suunnattujen ravitsemussuosituksen lisäksi erityisesti ikääntyneiden omat ravitsemussuositukset "Vireyttä seniorivuosiin - ikääntyneiden ruokasuositus" (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2020).

- Ikääntyneiden ravitsemussuosituksia tulee käyttää asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa sekä käytännön hoitotyössä.
- Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat. Tarpeen mukaan sovelletaan ravitsemushoitosuosituksen ohjeita.
- Riittävän vaihtelevuuden varmistamiseksi ruokalistassa on oltava vähintään kuuden viikon kierto. Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

- Asiakkaille tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemussuositusten mukaisia aterioita.
- Lounasateria on aterioita, jolla tyydytetään noin 1/3 päivittäisestä energiansaannista.
- Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11:tä tuntia.
- Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa, myös yöaikaan, tarjolla. Asiakkaiden ravitsemusta sekä painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.
- Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit.

Henkilökohtainen hygienia

- Hygieniasta huolehditaan päivittäin aamu- ja iltapesuilla
- Suihkutus tai saunotus asiakkaan tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään 1–2 kertaa viikossa
- Ihon, hiuksien ja kynsien hoito tarvittaessa
- Suuhygieniasta huolehtiminen päivittäin
- Asiakasta avustetaan wc:ssä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.
- Kotikunnan hoitotarvejakeluna asiakas saa sovitun määrän vaippoja samoin perustein kuin kunnassa kotona asuvat henkilöt saavat maksutta. Muilta osin hän maksaa vaipat itse

Pukeutuminen

- Asukasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenaajan mukaan

Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttaminen

- Lääkkeiden jakaminen
- Lääkkeiden antaminen valvotusti
- Lääkehoidon seuranta ja arvioiminen
- Reseptien uusiminen
- Lääkkeiden tilaus

Terveydentilan seuranta ja hoito

- Terveydentilan ja voinnin seuranta päivittäin
- Konsultointi ja yhteistyö kotihoidon lääkärin, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kanssa

Raha- ja etuusasiat

- Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja.
- Edunvalvojan hankkimisessa avustaminen.
- Asukkaan etuuksissa avustaminen kuten toimeentulotuki, KELA:n etuudet, sosiaali-turvaetuudet

Sosiaalinen ja henkinen tuki

- Sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja kannustaminen
- Jatkuva yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- Viikko-ohjelma, joka sisältää erilaisia aktiviteetteja ja viriketoimintaa.
- Yhteisiä tapahtumia omaisille, läheisille ja asukkaille vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa.

Seteli ei sisällä

- asumiskustannuksia mm. vuokraa
- lääkkeitä
- henkilökohtaisia hygienia- ja hoitotarvikkeita
- henkilökohtaisia hoitotarvikkeita
- vaatteita, liinavaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita

Henkilökunta

- Pitkäaikaisen tehostetun palveluasuminen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 ja asetus 608/2005 sekä Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994).
- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito sekä kokemusta vastaavista tehtävistä.
- Muistisairaiden hoitoon erikoistuneen hoitoyksikön vastuuhenkilöllä tulee olla edellisen lisäksi koulutusta muistisairaiden hoitamisesta tai vähintään kolmen vuoden työkokemuksella osoitettu osaaminen. Lisäksi henkilökunnalta edellytetään perehtyneisyyttä muistisairauksien hoitamiseen.
- Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Hoitoon osallistuvan sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneen hoitohenkilökunnan määrän tulee olla riippuen asiakkaiden hoitoisuudesta minimissään vähintään 0,6. (1.1.2022-31.3.2023, 1.4.2023 lähtien 0,7).

Palveluyksikön hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat työntekijät on korvattu sijaisilla. Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla olevalla henkilöstöllä, joka osallistuu lääkehoitoon, tulee olla lääkehoitokoulutusta voidakseen antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä.

Palveluyksikössä tulee olla henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakkaan tulee aina halutessaan saada yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Asiakkailta on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta. Koko henkilökunnalla tulee olla voimassa olevat työ sopimukset. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, tämän omaisten ja läheisten, kunnan eri toimijoiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat pitkäaikaisen tehostetun palveluasuminen tuottamisen. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Niiden on lisäksi täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidontarpeita, ja asumisen tulee olla perinteistä laitoshoidoa kodikkaampaa.

Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän, asiakkaan tulee pystyä liikkumaan tiloissa esteettömästi. Tiloissa on pystyttävä

järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Tilojen tulee olla varustettu asiakkaiden käytettävissä olevilla, jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä. Muistisairaiden turvallisuuteen tulee kiinnittää erityishuomiota. Muistisairaiden yksikössä hoitoympäristön tulee olla heille soveltuva. Yksikön tilojen tulee olla sellaiset, että hoitajan läsnäolo on helppo havaita ja asiakas kokee olonsa turvalliseksi. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan, ja asiakkailta on halutessaan oltava mahdollisuus ulkoilla turvallisesti päivittäin.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta tulee olla kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuhenkilöt tulee olla nimetty.

Asiakkaan hallintaan ja henkilökohtaiseen käyttöön tulee luovuttaa yhden hengen huone tai kahden hengen huoneet (pariskunta) sekä riittävät hygienia- ja wc tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Huoneen tulee olla varustettu peruskalustuksella (tarvittaessa hoitosänky), ellei asiakas halua kalustaa huonettaan itse. Huoneessa tulee olla asiakkaan tarpeiden mukaiset turva- ym. välineet, laitteet ja järjestelmät.

Pelastussuunnitelmassa on oltava selostus:

1. vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä
2. rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä
3. asukkaille ja muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuksien ehkäisemiseksi sekä onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi
4. mahdollisista muista kohteen omatoimiseen varautumiseen liittyvistä toimenpiteistä. Pelastuslaista tulee huomioida erityisesti luvut 1–3, joissa mainitut selvitykset ja suunnitelmat tulee olla tehty.

Siivous ja vaatehuolto

Siivouspalvelulla varmistetaan toiminnan vaatiman puhtaustason ylläpitäminen. Palveluntuottaja vastaa kaikista talon tilojen siivouksista ja että tilat sekä asunnot täyttävät seuraavat vaatimukset puhtauden osalta:

- Yleisilme siisti ja huoliteltu
- Lattiat ovat puhtaat pölystä ja liasta
- Roska-astiat eivät ole täynnä eikä niissä ole merkittäviä epäpuhtauksia
- Tuolit, pöydät ja muut kalusteet ovat puhtaat ja pölyttömät
- Alle 180 cm:n korkeudelta tasot, ikkunalaudat, alavalaisimet, taulut ja muut vastaavat ovat pölyttömät ja puhtaat
- Ovissa, seinissä, ikkunoissa, peileissä ei ole häiritseviä tahroja
- Tiloissa ei ole asiaankuulumattomia tavaroita
- Saniteettikalusteet ovat puhtaat
- Parveketilat ovat siistit ja lumettomat
- Kerran vuodessa yli 180 cm pintojen siivous ja ikkunoiden pesu.
- Siivouksen tulee tapahtua pääsääntöisesti arkipäivisin, tarvittaessa myös muina aikoina.
- Kiinteistön jätteiden kuljettamisesta aiheutuvista maksuista huolehtii kiinteistön omistaja.

Vaatehuoltopalvelulla huolehditaan siitä, että asiakkaiden käyttämät vaatteet ja tekstiilit pestään riittävän usein ja että ne ovat puhtaat. Edellytetään että vaatehuollossa noudatetaan ympäristöystävällisiä allergiavapaita tuotteita.

Elämän loppuvaiheen hoito

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

osaamisessa. Palveluntuottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta asumispalveluyksikössä. Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidosta kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa saatto-hoitovaiheessa.

Asukkaalle ja hänen omaiselleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Päätöksen saattohoidon aloittamisesta 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. Kivun hoidosta samoin kuin muiden vaikeiden oireiden hoidosta huolehditaan hyvän saattohoitokäytännön mukaisesti tarvittaessa kotisairaalan avustuksella ja ohjauksella.

Hoitaja on tarvittaessa läsnä kuolevan vierellä, huolehtii hänen tarpeistaan ja toteuttaa hänen yksilöllisiä toiveitaan sekä on omaisten tukena. Kuolema todetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Vainajan omaisia tuetaan heidän surussaan. Heille järjestetään mahdollisuus kahdenkeskiseen rauhalliseen keskusteluun hoitajan kanssa. Omaisia ohjeistetaan käytännön toimissa ja annetaan kirjalliset ohjeet. Palveluyksiköllä on sovitut kirjalliset menettelytavat vainajan saattamisesta.

3 Asiakkaan asema ja velvollisuudet

- Asiakas on velvollinen antamaan pohjanmaan hyvinvointialueelle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot
- Asiakkaan, hänen valtuuttamansa tai edunvalvojansa tulee ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan palvelusopimuksen tekimestä sekä siihen kuuluvan asunnon vuokraamista varten.
- Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokrasopimuksessa ilmoitetaan vuokran osuus euroa/neliö/kuukausi. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.
- Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti.
- Asiakas maksaa vuokran sekä palvelumaksun omavastuuosuuden (palvelusetelin arvon ylittävä osa) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.
- Vuokran suuruus ei saa ylittää Kansaneläkelaitoksen hyväksymää vuokratasoa, vuokra pitää vastata keskimääräistä vuokratasoa paikkakunnalla

4 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

4.1 Palvelusetelin arvo

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus määrittelee palvelusetelin arvon. Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus vahvistaa vuosittain palvelusetelin lähtöarvon. Arvon määrittelyssä käytetään apuna pohjanmaan hyvinvointialueen pitkäaikaisen tehostetun palveluasuminen tuotannon kustannuksia ja ostetun pitkäaikaisen tehostetun palveluasuminen kustannuksia. Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Pohjanmaan hyvinvointialue tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaalle kohtuullinen.

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. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle.

4.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelin lähtökohtana on aina se, että asiakas täyttää Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksen vahvistamat pitkäaikaisen tehostetun palveluasuminen kriteerit. Asiakkaan taloudelliset mahdollisuudet palveluseteliin tulee harkita ennen setelin käyttöönottoa, ja pohjanmaan hyvinvointialue voi tarvittaessa osoittaa asiakkaalle muun hoitoyksikön (oma palvelutalo tai puitesopimustuottaja).

SAS-työryhmä arvioi palvelutarpeen ja asiakas saa tästä kirjallisen päätöksen. Palvelusetelin käyttämisen edellytyksenä on, että asiakas pystyy itse (tai hänen laillinen edustajansa) ottamaan yhteyttä palveluntuottajaan ja tekemään ao. sopimukset palvelusta palveluntuottajan kanssa. Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin, mutta jos pohjanmaan hyvinvointialue on sitä hänelle tarjonnut, hän voi joko ottaa palvelusetelin käyttöönsä tai kieltäytyä sen käytöstä. Asiakkaan kieltäytyessä palvelusetelin käytöstä pohjanmaan hyvinvointialue tulee järjestää hänelle palvelu muulla tavoin.

5 Palvelun laskutus asiakkaalta ja Pohjanmaan hyvinvointialueelta

5.1 Asiakas

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa tulee olla merkitty asiakkaan palvelumaksun omavastuun määrän suuruus, irtisanomisajan pituus, irtisanomisehdot, laskutusehdot, vuokran suuruus ja maksunmuutosten perusteet. Sopimuksessa tulee myös määritellä, mitä palvelua palvelumaksun vastineeksi asiakas saa eli palvelu- ja hoitosuunnitelma. Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos palveluun tulee keskeytyksiä esimerkiksi sairaalamaksun vuoksi.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen mahdollista sopimuksen irtisanomista.

Pitkäaikaisen tehostetun palveluasuminen yksikköön uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Asiakas maksaa oma-aloitteisesti ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Pohjanmaan hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

5.2 Pohjanmaan hyvinvointialue

Pohjanmaan hyvinvointialue antaa asiakkaalle palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys sekä palvelusuunnitelman ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

Palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta vuokran. Jokaisessa laskussa tulee olla merkintä ”Veroton AVL 130 a §:ssä tarkoitettu myynti”. Laskutus-, toimitus- yms. lisiä ei hyväksytä.

Pohjanmaan hyvinvointialue suorittaa maksun palvelusta käytettyjen hoitovuorokausien mukaan. Asiakkaan mahdolliset poissaolopäivät tulee kirjata palveluseteliportaalin kuukausiaporhtiin ennen laskuviitteen muodostamista. Poissaolopäivistä hinta määräytyy seuraavasti:

- Palveluntuottaja ei laskuta tilaajalta hoitovuorokauden hintaa, jos asiakas on poissa terveystieteiden sairaalahoidon vuoksi. Tilaaja keskeyttää myös asiakkaalta perittävän maksun.
- Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan tilapäisestä poissaolosta (esimerkiksi omaisen luona olo) hoitopäivähinnan viiden (5) hoitopäivän ajalta. Tilaaja laskuttaa asiakkaalta asiakasmaksun vastaavasti viiden (5) hoitopäivän ajalta, maksu keskeytyy vasta tämän jälkeen.
- Asiakkaan siirtyessä hoitopaikasta toiseen, palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa ainoastaan asiakkaan saapumispäivältä, ei lähtöpäivältä.
- Asiakkaan poistuesssa (esim. kuolema) asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi Pohjanmaan hyvinvointialueen arkistoon. Asiakkaan kuolemantapauksissa laskutus tilaajalta lopetetaan tapahtumapäivänä.

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

6 Hintojen muutokset

Palvelun ja/tai vuokran mahdollisesta hinnan korotuksesta seuraavalle vuodelle on ilmoitettava asiakkaalle tai hänen omaiselleen. Hinnanmuutoksen voi tehdä vain kerran vuodessa.

Mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat hinnankorotukset pyydetään toimittamaan sähköposti osoitteeseen kirjaamo@ovph.fi ja ikääntyneiden palveluasumisen ylihoitajalle syyskuun loppuun mennessä.

7 Soveltamisohjeen muuttaminen

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

Soveltamisohjeen voimassaoloaika: Tämä soveltamisohje on voimassa toistaiseksi

8 Lainsäädäntö ja suositukset

1. Arkistolaki (831/1994)
2. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
3. Henkilötietolaki (523/1999)
4. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
5. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
6. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
7. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
9. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
11. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
12. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
13. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
14. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
15. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
18. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
19. Potilasvahinkolaki (585/1986)
20. Sairausvakuutuslaki (1224/2004)
21. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
22. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
23. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
24. Työturvallisuuslaki (738/2002)



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit

Lääkinnällisen kuntoutuksen soveltamisohje

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus XX.XX.XX §

Sisällysluettelo

| | | |
|------|--|---|
| 1 | Soveltamisala..... | 3 |
| 2 | Määritelmät | 3 |
| 3 | Palvelujärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat | 3 |
| 4 | Palveluntuottajan veloitteet..... | 4 |
| 4.1 | Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus | 4 |
| 4.2 | Palvelupalautteen kirjaaminen ja sisältö..... | 4 |
| 4.3 | Palvelupalautteen toimittaminen Pohjanmaan hyvinvointialueelle | 5 |
| 4.4 | Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset..... | 5 |
| 4.5 | Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset..... | 5 |
| 4.6 | Markkinointi, hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen | 6 |
| 5 | Laskutus ja maksukäytännöt | 6 |
| 6 | Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu | 7 |
| 7 | Matkakorvaus..... | 7 |
| 8 | Palvelun sisältövaatimukset | 7 |
| 8.1. | Terapian tavoitteet | 8 |
| 8.2. | Etäkuntoutus..... | 8 |
| 8.3. | Terapiamuodot..... | 9 |

1 Soveltamisala

Tätä soveltamisohjetta noudatetaan, kun Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää lääkinnällisen kuntoutuksen terapiapalveluja palvelusetelillä alueellaan asuville sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Pohjanmaan hyvinvointialueen kunnat kuuluvat palvelusetelillä ostettavien terapia- ja peruukkipalvelujen piiriin. Tämä soveltamisohje ja sen liitteet koskevat kaikkia Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntia.

2 Määritelmät

Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelukohtaisessa soveltamisohjeessa:

- **kuntoutussuunnitelmalla** tarkoitetaan potilaalle/kuntoutujalle laadittavaa kirjallista kuntoutussuunnitelmaa, jossa määritellään lääkinnällisen kuntoutuksen tarve, tavoitteet ja sisältö. Vastuu kuntoutussuunnitelman laatimisesta on lääkäriillä ja moniammatillisella työryhmällä ja se laaditaan kuntoutujan kanssa yhdessä. Kuntoutussuunnitelman laatimisesta säädetään Terveystieteiden tutkimuskeskuksissa 30.12.2010/136, 29§ sekä Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785, 4a§;
- **lääkinnällisen kuntoutuksen palveluilla** tarkoitetaan fysio-, toiminta-, lymfa-, puhe- ja musiikkiterapiaa. Lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämisestä huolehtii Pohjanmaan hyvinvointialue. Palvelut tulee järjestää sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kuntoutuksen tarve Pohjanmaan hyvinvointialueella edellyttää (Lääkinnällisen kuntoutuksen asetus 1015/1991, 3§).

3 Palvelujärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Palvelusetelin voi saada Pohjanmaan hyvinvointialueen potilas

- jolla on asiantuntijan toteama toimintakyvyn vaje
- jolle lääkinnällinen kuntoutus on välttämätöntä toimintakyvyn parantamiseksi tai palauttamiseksi
- joka ei ole pysyvästi laitoshoidossa.

Palveluseteli on vaihtoehto Pohjanmaan hyvinvointialueen itse tuottamalle tai ostamalle palvelulle. Potilas tai hänen omaisensa tekee valinnan, käyttääkö hän palveluseteliä vai

Pohjanmaan hyvinvointialueen muulla tavoin toteuttamaa lääkinällistä kuntoutusta. Jos potilas valitsee palvelusetelin, hänelle kirjoitetaan palvelusetelisisitumus.

4 Palveluntuottajan velvoitteet

4.1 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus

Palveluntuottaja aloittaa uuden asiakkaan viimeistään kuukauden sisällä palvelun tilaamisesta.

4.2 Palvelupalautteen kirjaaminen ja sisältö

Palvelupalautte toteutetusta terapiasta laaditaan Palse.fi -portaaliin. Palvelupalautteen tarkoitus on antaa objektiivinen arvio terapian tuloksellisuudesta ja kuntoutujan voimavaroista. Hoitopalautteen tulee sisältää kuvaukset lähtötilanteesta, terapian tavoitteista ja tavoitteiden toteutumisesta.

Palvelupalautteessa tulee raportoida missä määrin etäterapiaa on asiakkaan kanssa käytetty ja miten terapeutti arvioi sen onnistuneen tai mistä syystä etäterapiaa ei voitu jatkaa, mikäli sen käyttö on keskeytetty kuntoutusjakson aikana.

Esimerkki palvelupalautteen sisällöstä:

- Asiakkaan henkilötiedot
- Lähetediagnoosi, tulosyy, hoitomääritys tai vastaava
- Mahdolliset tukitoimet
- Tiedot palvelusetelin myöntäjästä, päätösnumero ja päätöspäivämäärä

Alkutilanne ja terapian tavoite

- Terapian aloituspäivämäärä
- Lähtötilanne, asiakkaan keskeiset ongelmat sekä niiden vaikutus hänen toimintakykyynsä
- Terapian toteutuksen suunnitelma ja tavoitteet GAS-tyyppisesti

Terapian toteutus

- Terapian toteutus kirjataan pääpiirteissään käyttäen jäsentelyssä ja toteutuksen sisällön kuvaamisessa toimialan yleisesti sovittua nimikkeistöä
- Käyntien määrä, käyntitiheys ja jakson pituus

Terapian arviointi

- Palautteen kirjoittamispäivä
- Jäljellä olevien terapiakertojen määrä ja arvioitu terapian päättymispäivämäärä.
- Asiakkaan toimintakyky lähtötilanteeseen verrattuna (terapian tuloksellisuus), toimintakyvyn muutoksen vaikutus arkeen
- Terapiajakson aikana käytetyt tutkimus- ja arviointimenetelmät sekä mittarit
 - Käytettyjen mittareiden tulee mitata kuntoutukselle asetettuja tavoitteita
- Terapian tavoitteiden saavuttaminen
- Asiakkaan tai omaisen arvio terapian vaikutuksista

- Asiakkaan jatkokuntoutusresurssit, mitä vielä saavutettavissa, tavoitteet
- Lymfaterapian osalta tieto siitä, mitkä tilatut tukituotteet ovat soveltuneet asiakkaalle.

Palautteen antajan nimi, ammatti, yhteystiedot

4.3 Palvelupalautteen toimittaminen Pohjanmaan hyvinvointialueelle

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneet terapiakäynnit viiden (5) vuorokauden kuluessa Palse.fi – portaaliin ja toimittaa palvelupalautteen kuukauden kuluessa terapiajakson päättymisestä. Palvelupalaute on edellytys laskutukselle.

Potilaan antaessa riittävän ajoissa palveluntuottajalle tiedon kontrollikäynnistä lääkärille, palveluntuottaja toimittaa terapiajaksosta väliarvion niin, että se on lääkärin käytettävissä kontrollikäynnillä.

Lasten terapioiden käydään aloituskeskustelu ensimmäisen kolmen terapiakäynnin pohjalta yhteisen ymmärryksen muodostamiseksi kuntoutussuunnitelmassa määritellyistä tavoitteista.

Palvelupalaute sekä mahdolliset väliarvio ja aloituskeskustelu sisältyvät palvelusetelin hintaan.

4.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä, asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin. Myös toimitiloissa tulee voida liikkua esteettömästi ja siellä on oltava riittävät hygienia- ja wc-tilat. Toimitiloilla on oltava pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys.

Mikäli terapia toteutetaan asiakkaan kotona, palveluntuottaja huolehtii potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että allastilojen käytössä noudatetaan Kuluttajaviraston julkaisusarjan 4/2002 ohjetta. Allasterapiaa toteutettaessa on allastiloissa oltava henkilö, jolla on suoritettuna voimassa oleva SPR:n EA 1 –kurssi tai vastaavan tasoinen koulutus. Ensiaputaidot on päivitettävä määräajoin.

4.5 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Fysio-, toiminta-, puhe- ja lymfaterapiaa toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa ko. terapeutin ammattia. Palveluntuottaja vastaa siitä, että terapiaa toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetty kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeidenmukainen oikeus.

Vastavalmistuneelle tai alle kaksi (2) vuotta työkokemusta omaavalle terapeutille tulee nimetä senioriterapeutti. Yksityinen ammatinharjoittaja nimeää sen itselleen ja yritys työntekijälleen.

Manuaalista lymfaterapiaa saa antaa laillistettu ammattihenkilö, joka on fysioterapeutin, kuntohoitajan, sairaanhoitajan tai toimintaterapeutin tutkinnon lisäksi suorittanut lymfaterapeutin erikoispätevyyden Suomessa tai ulkomailla. Suomessa hyväksytyjä koulutuksen järjestäjiä ovat Suomen Fysioterapia ja kuntoutusyrittäjät ry yhteistyössä Feldberg -klinikan kanssa, Suomen Lymfahoito ry Lymfterapi i Finland rf. ja Vodder Instituutti.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta ja päivittää henkilöstöluetteloa jatkuvasti niin, että se on ajantasainen.

4.6 Markkinointi, hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottoapaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Palveluntuottajan on informoitava asiakasta palveluntuottajan/yrityksen käytänteistä koskien ajanvarauksen peruuttamista ja peruuttamatta jättämisestä mahdollisesti aiheutuvia seurauksia. Mikäli peruuttamatta jättämiseen on hyväksyttävä syy (esim. sairastuminen), ei peruuttamatta jääneestä käynnistä voida periä maksua.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

5 Laskutus ja maksukäytännöt

Palveluntuottajan antama terapia perustuu aina palvelusetelisitoumuksessa olevaan kuntoutussuunnitelmaan, josta ilmenevät terapian tavoitteet, sisältö, terapiakertojen määrä ja toteutumistapa.

Ilman perusteltua syytä käyttämättä jääneen ajan palveluntuottaja veloittaa potilaalta, eikä siihen voi käyttää palveluseteliä. Perustelluksi syyksi voidaan katsoa esimerkiksi äkillinen sairastuminen, jolloin peruuntuneen ajan voi yhden kerran veloittaa palvelusetelillä. Potilaan palvelutarpeen päättyessä pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa ja se palautetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Mikäli palvelu keskeytyy, on siitä välittömästi ilmoitettava Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja laskuttaa korkeintaan kaksi (2) kertaa kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäättöksen mukaisesti. Maksuehto: 21 pv netto. Laskussa tulee olla palveluseteliportaalisissa muodostettu laskuviite. Laskun tulee olla ilman asiakkaiden henkilötietoja.

6 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Lasten terapian osalta seteli kattaa koko terapian hinnan sisältäen laskutus- ja muut lisät. Aikuisten kohdalla palveluntuottaja saa veloittaa palvelusetelin ja palveluntuottajan hinnan välisen eron potilaalta omavastuuosuutena.

Ilmoitettuun hintaan ei saa lisätä muuta maksua. Palveluseteliä käytettäessä potilaan maksama omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa.

Palvelusetelillä korvattavan terapian hinta ei saa muuttua potilaan palvelusetelin voimassaoloaikana. Pohjanmaan hyvinvointialue ilmoittaa vuosittain ajankohdan, jolloin palveluntuottajan on mahdollista halutessaan tehdä hinnanmuutoksia palveluseteliportaalisissa. Muulla tavoin tehdyt hinnanmuutokset ovat mitättömiä. Laskutuslisät tai muut kulut sekä palvelukokonaisuuteen kuulumattomat lisäpalvelut katsotaan hinnankorotuksiksi. Hinnoittelumalli ei sido palveluntuottajaa muutoin kuin palvelusetelin osalta.

7 Matkakorvaus

Kotikäyntien matkakulut korvataan 15 km yhdensuuntaisen matkan ylittävältä osuudelta voimassa olevan kilometrikorvauksen mukaisesti.

8 Palvelun sisältövaatimukset

Lääkinnällinen kuntoutus ja palvelusetelillä tuotetut terapiat perustuvat asiakkaalle laadittuun kuntoutussuunnitelmaan, joka sisältää terapian tavoitteet ja ohjaa terapian sisältöä. Palvelusetelillä myönnettyjen terapiajaksojen seuranta ja väliarviot sovitaan kuntoutussuunnitelmassa. Terapiajaksosta laaditaan hoitopalaute.

Palveluntuottaja noudattaa hyvää kuntoutuskäytäntöä. Hyvät kuntoutuskäytännöt perustuvat kokemusperäiseen ja tieteelliseen tietoon pohjautuvaan vaikuttavuusnäyttöön. Hyvä kuntoutus on oikea-aikaista ja oikein kohdennettua, jossa etukäteen otetaan huomioon

kokonaisvaltaisesti kuntoutujan tarpeet ja nyky-ympäristö ja joka toteutuu yhdessä kuntoutujan kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti käyttäen tuloksellisia ja yleisesti hyväksytyjä kuntoutusmenetelmiä. Prosessin aikana syntyvä tieto ja jatko-ohjauksen tarve välitetään kuntoutujan suostumuksella hoidosta tai seurannasta vastaavaan yksikköön. Kuntoutuksen aikana tehdään kuntoutujan tarpeiden mukaista verkostoyhteistyötä. Hyvään kuntoutukseen kuuluu riittävän tiedon antaminen ja ohjaus sekä kuntoutujan aktiivinen osallistuminen.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen terapiaan, joka myöntämispäätöksessä on määritelty. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntoutussuunnitelmaa ja siinä olevia tavoitteita, pyydettyä käymään aloituskeskustelun tavoitteista lähettävän tahon kanssa.

8.1. Terapian tavoitteet

Terapioiden tavoitteena on edistää, palauttaa ja tukea asiakkaan terveyttä, liikettä, liikkumista sekä toiminta- ja kommunikaatiokykyä. Terapiaan sisältyy aina keskeisesti ohjaus. Ohjauksen tavoitteena on kannustaa asiakasta ja läheisiä osallistumaan aktiivisesti kuntoutukseen sekä lisätä lähihenkilöiden ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja näyttää ja mallittaa keinoja, joiden avulla he voivat tukea asiakkaan suoriutumista arjen toimintaympäristöissä.

8.2. Etäkuntoutus

Kuntoutus voidaan toteuttaa, lähettävän tahon harkinnasta ja perustellusta syystä, osittain tai kokonaan etäkuntoutuksena. Tällöin lähettävä taho arvioi jo palveluseteliä myönnettäessä etäkuntoutuksen sopivuutta ja hyötyä.

Etäkuntoutusta voi, ja on suositeltavaa, käyttää monipuolisesti kuntoutusprosessin eri vaiheissa. Se voi soveltua esimerkiksi toimintakyvyn arviointiin, terapian aikaiseen harjoitteluun sekä omaisten, avustajien ja ammattihenkilöiden kuten opettajien ohjaamiseen. Etäkuntoutus ja kasvokkain tapahtuva kuntoutus voivat vuorotella kuntoutusjakson aikana. Etäterapiana toteutettua kuntoutusta voi olla tarpeen tauottaa tai jaksottaa eri tavoin kuin kasvokkain tapahtuvaa kuntoutusta. Erityistä huomiota etäkuntoutusta harkittaessa on kiinnitettävä kuntoutujan kehitystasoon, kognitiivisiin valmiuksiin, ongelmien vaikeusasteeseen ja kuntoutustavoitteisiin sekä läheisten sitoutumiseen.

Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään etäkuntoutusta niille asiakkaille, jotka valitsevat sen toteutustavaksi. Palveluntuottajan tulee ohjata ja seurata etäkuntoutuksen toteutumista. Palveluntuottaja hankkii itse tarvittavan osaamisen ja välineistön etäterapian toteuttamiseksi.

Etäterapian toteuttamisessa noudatetaan Valviran ohjeistusta https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut (ohjeistus löytyy sivustolla myös ruotsiksi)

Lisäksi on huomioitava, että

- Etäterapian soveltuvuus tulee aina arvioida yksilöllisesti ja sopia sen käytöstä asiakkaan tai tämän huoltajien kanssa. Tarvittaessa asiakas on ohjattava perinteiselle vastaanotolle.
- Etäterapiakäynti rinnastetaan kasvokkain tapahtuvaan vastaanottokäyntiin, myös palvelusetelin arvo on sama (45min vastaanottokäynti/etäterapia).
- Etäterapiakäynnin voi jakaa myös kahteen osaan silloin, kun kyseessä on kotona tapahtuvan harjoittelun tai toiminnan tukeminen. Ne muodostavat silloin ajallisesti yhdessä yhden etävastaanottokäynnin.

8.3. Terapiamuodot

Fysioterapia

Fysioterapiassa korostetaan aktiivista terapeuttista harjoittelua arjen toimintojen sujuvoittamiseksi. Passiivisia hoitoja, kuten akupunktiota tai hierontaa, ei myönnetä lääkinnällisenä kuntoutuksena. Palveluseteliin sisältyy kirjalliset kotiohjeet asiakkaalle. Fysioterapian tavoitteena on edistää, palauttaa ja ylläpitää asiakkaan terveyttä, liikettä, liikkumista ja toimintakykyä.

Fysioterapiapalveluseleitä myönnetään yksilöllisiin kuntoutuspalveluihin ja ohjauskäynteihin (verkostotapaamisiin) kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Lapsen/nuoren/aikuisen toimintaympäristössä fysioterapiapalveluseleitä myönnetään silloin, kun harjoittelu omassa ympäristössä on tuloksellisempaa tai kun vastaanotolla käyminen aiheuttaa kohtuuttomia vaikeuksia, esim. hissitön asunto, väsyminen, pidätyskyvyn häiriö.

Toimintakykyä ylläpitävää yksilöllistä fysioterapiaa myönnetään harkinnan mukaan, kun alentunut toimintakyky uhkaa kotona selviytymistä, esim. vaikean neglect-oireiston tai voimakkaan spastisuuden vuoksi. Palveluseteliä ei myönnetä silloin, kun tarvitaan passiivista hoitoa.

Allasterapiaan myönnetään yksilöfysioterapian palveluseleitä, kun fysioterapian arvioidaan olevan tuloksellisempaa vedessä toteutettuna, esim. tasapainohäiriöiden, ataksian tai tule-oreiden vuoksi. Yksilölliseen allasterapiaan myönnetään palveluseleitä vain silloin, kun terapia edellyttää manuaalista ohjausta vedessä.

Toimintaterapia

Toimintaterapiassa korostetaan aktiivista terapeuttista harjoittelua arjen toimintojen sujuvoittamiseksi. SI-terapiaa voi toteuttaa ainoastaan ko. erikoistumiskoulutuksen suorittanut laillistettu fysio- tai toimintaterapeutti.

Toimintaterapiapalveluseleitä myönnetään yksilö- ja ryhmämuotoisiin kuntoutuspalveluihin ja ohjaukseynteihin (verkostotapaamisiin) kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Käyntejä voidaan myöntää kuntoutussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti joko vastaanottokäynteinä ja/tai lapsen/nuoren/aikuisen omissa toimintaympäristöissä. Palveluseteliin sisältyy tarvittaessa terapeutin valmistamat, asiakkaalle soveltuvat, kuntoutusmateriaalit sekä kirjalliset kotiohjeet.

Ryhmämuotoinen toimintaterapia

Ryhmäterapia on perusteltua silloin, kun kuntoutujan yksilölliset tavoitteet voidaan saavuttaa ryhmässä ja se soveltuu kuntoutujan tarpeisiin. Ryhmäterapiassa korostuu vuorovaikutus, vertaistuki, mallioppiminen sekä yhteisöllisyys. Ryhmässä toimiminen tukee sosiaalisten-, vuorovaikutus-, toiminnanohjaus- ja tunteiden kehittymistä.

Toiminnan muotojen tulee olla terapeuttisia ja yleisten tavoitteiden lisäksi jokaisen osallistujan kuntoutussuunnitelmaan kirjattuihin tavoitteisiin johtavia. Jotta ryhmässä opitut taidot siirtyvät arkeen, yhteistyö arkiympäristöjen kanssa on erityisen tärkeää. Palveluseteliin sisältyy tarvittaessa terapeutin valmistamat, asiakkaalle soveltuvat, kuntoutusmateriaalit ja kotiohjeet, jotta ryhmässä käsitellyt asioita voidaan hyödyntää arjessa.

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma ryhmäterapiassa toteuttamisesta palvelun tilaajan toimesta. Ryhmät voivat olla 1–2 terapeutin toteuttamia suljettuja ryhmiä. Yhteen ryhmään otetaan 4–6 lasta.

Puheterapia

Puheterapeutti suunnittelee terapiasisällön asiakkaan ikä- ja kehitystason huomioiden. Taitojen edistymistä ja terapiasta hyötymistä arvioidaan kuntoutuksen edetessä peilaten terapialle asetettuihin tavoitteisiin. Puheterapiassa korostetaan asiakkaan aktiivista osallistumista puheterapeuttiseen kuntoutukseen huomioiden mm. asiakkaan ikä-, toimintakyky ja häiriön laatu.

Puheterapiapalveluseleitä myönnetään yksilöllisiin kuntoutuspalveluihin ja ohjaukseynteihin (verkostotapaamisiin) silloin, kun asiakkaalla on julkisella puolella laadittu kuntoutussuunnitelma. Palveluseteliin sisältyvät asiakkaalle soveltuva kuntoutusmateriaali

sekä kotiharjoitusohjeet. Ympäristön ohjaukseen on perusteltua myöntää esimerkiksi päiväkotivaihtoehtoja tai kotikäyntejä.

Musiikkiterapia

Musiikkiterapiaa voidaan myöntää asiakkaalle, jolla on neuropsykiatrisista sairauksista aiheutuvia kommunikaation ongelmia sekä psykiatrisille 16–25-vuotiaille potilaille toiminnallisena terapiamuotona kuntoutuspsykoterapian vaihtoehtona.

Lymfaterapia

Lymfaterapiaa myönnetään silloin, kun kyseessä on yhdistelmäterapia, johon kuuluu manuaalinen lymfaterapia, kompressiosidokset, terapeuttinen harjoittelu ja ohjaus itsehoitoon. Lymfaterapia toteutetaan palveluntuottajan tiloissa tilaajan antamien ohjeiden ja palveluseteliin liitettyjen esitietojen mukaan.

Lymfaterapeutti arvioi ja mittaa potilaan turvotuksen sekä sen vaikutuksen toimintakykyyn. Lymfaterapeutti ohjaa potilasta harjoittelemaan itsenäisestiturvotuksen vähentämiseksi sekä liikkumis- ja toimintakyvyn edistämiseksi. Lymfaterapiajakson päättyessä lymfaterapeutti arvioi lymfakierron aiheuttamaa turvotusta, toimintakykyä ja lymfaterapian tuloksellisuutta samoilla menetelmillä ja mittareilla kuin terapian alku- ja välivaiheessa. Alku-, (väli-) ja loppumittaukset kirjataan Palse.fi -portaalin hoitopalauteosioon.

Lääkinnällisen kompressiotuotteen päivittäinen käyttö on tärkein ja tehokkain keino turvotuksen hoidossa. Lymfaterapian palveluun sisältyy kompressiotuotteiden arviointiin ja tilaamiseen liittyvä mittaus, tilaus ja kompressiotuotteen luovuttaminen asiakkaalle.

Kompressiotuotteeseen tarvitaan aina erillinen maksusitoumus palvelusetelin myöntäneeltä erikoisalalta. Maksusitoumus tulee olla ennen kompressiotuotteen tilaamista. Kompressiotuotteiden hankinnassa noudatetaan aina Erva-alueen sopimuksia. Ainoastaan lääketieteellisestä syystä ja hoitavan lääkärin suostumuksella on mahdollista poiketa hankintasopimuksista.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit

Omaishoidon tuen soveltamisohje

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus XX.XX.XX §

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1 | Omaishoidon tuen palveluseteli | 1 |
| 2 | Omaishoidon lakisääteinen vapaa | 1 |
| 2.1 | Palvelusetelin käyttö..... | 1 |
| 3 | Lomitus kotona | 1 |
| 3.1 | Palvelusetelin käyttö..... | 2 |
| 4 | Soveltamisohjeen muuttaminen | 2 |

Liitteet

| | |
|----------|---------------------|
| Liite 1. | Palvelusetelin arvo |
|----------|---------------------|

1 Omaishoidon tuen palveluseteli

Omaishoidon tuessa on kahdenlaisia palveluseteleitä. Lakisääteisiin vapaisiin myönnetään palveluseteli ja palveluseteli omaishoidon tuki lomitus kotiin.

Omaishoidon tuen palveluseteli on Pohjanmaa hyvinvointialueen yksi tapa järjestää omaishoitajan lakisääteiset vapaapäivät. Omaishoidontuen palvelusetelillä omaishoitaja turvaa vapaapäivien ajalle hoidettavalle tarvittavan hoidon ja palvelun. Muita käytettävissä olevia vaihtoehtoja ovat intervallihoito, läheislomitus ja päivätoiminta. Asiakas sopii ohjaajan kanssa, mitä vaihtoehtoa hän käyttää.

2 Omaishoidon lakisääteinen vapaa

Omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005) mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin.

Omaishoitaja voi pitää vapaansa kuukausittain tai hän voi säästää niitä ja pitää kerralla useampia päiviä. Vapaat on pidettävä kalenterivuositain. Etukäteen vapaapäiviä ei voi pitää, mutta jälkikäteen asiakkaalla on oikeus pitää vapaansa kalenterivuoden alusta (vapaat on pidettävä kalenterivuositain).

Omaishoidon tuen palvelusetelillä omaishoitaja turvaa vapaapäivien ajalle hoidettavalle tarvittavan hoidon ja palvelun. Seteliä saa käyttää siivoukseen.

2.1 Palvelusetelin käyttö

Palvelusetelin saatuaan asiakas valitsee itse tuottajan listalta ja ottaa tähän yhteyttä. Tuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelusta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa vapaapäivien järjestystapaa, asiakas itse tiedottaa asiasta tuottajalle. Palveluseteli lähetetään aina asiakkaalle. Omaishoidon palveluseteliin pätee samoja sääntöjä kuin kotihoidon palveluseteliin.

Palvelusetelin voimassaoloaika on aina määräaikainen ja se näkyy setelistä. Seteli uusitaan automaattisesti, mikäli palvelusetelin käyttö on sovittu ohjaajan kanssa pysyväksi.

Palveluseteli on henkilökohtainen, sitä ei voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen.

3 Lomitus kotona

Omaishoidon asiakkaiden on mahdollista saada palveluseteli lomitusta varten. Lomitus kotona ei ole tarkoitettu lakisääteisiin vapaisiin. Hoidettavalle myönnetään palveluseteli, kun hoitaja ei voi jättää hoidettavaa yksin kotiin ilman valvontaa tai jos hoidettava ei pysty olemaan yksin pitkiä aikoja.

Lomitukseen kotona sisältyy yksilöllisten tarpeiden mukaan sovittu käynti avustettavan ihmisen omassa kodissa. Omaishoitajan vapaan aikana palvelusetelituottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista.

Omaishoidon palveluseteli ei sisällä siivousta vaan tuottajan pääasiallisena tehtävänä on olla omaishoidettavan apuna, tukena ja seurana mahdollistaen omaishoitajan poissaolon sovitun tuntimäärän ajaksi. Kotiin annettava palvelu kohdistuu ainoastaan omaishoidettavaan. Palvelun sisältö voi muun muassa olla: ulkoilu, aktivoiva hoito ja huolenpito, viriketoiminta, kuten muistiharjoittelu tai ääneen lukeminen.

Palveluseteliä voi hakea ottamalla yhteyttä omaishoidon ohjaajaan. Palvelusetelin saamiseksi omaishoitajalla tulee olla voimassa oleva sopimus omaishoidon tuesta. Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee omaishoidon tuen ohjaaja. Päätös perustuu arvioon palvelusetelin tarpeesta omaishoidon tukemiseksi. Arvioinnissa otetaan huomioon säännölliset intervallit ja päivätoiminnan käynnit, perhetilanne, sosiaalinen verkosto sekä hoidettavan hoidon ja huolenpidon määrä ja sitovuus.

3.1 Palvelusetelin käyttö

Palveluseteli ja päätös lähetetään asiakkaalle. Asiakkaalle tulostetaan luettelo Pohjanmaan hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita itselleen sopivan palveluntuottajan.

Palveluseteli on kuukausikohtainen, 1–4 tuntia kerrallaan ja sen myönnetään enintään kahdeksaksi (8) tunniksi kuukaudessa. Palveluseteli myönnetään kuudeksi (6) kuukaudeksi kerrallaan tai vuoden loppuun riippuen ajankohdasta, jolloin omaishoitaja ja omaishoidettava on anonut palveluseteliä lomitusta varten. Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyyn palveluun.

4 Soveltamisohjeen muuttaminen

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

Soveltamisohjeen voimassaoloaika: Tämä soveltamisohje on voimassa toistaiseksi.

Liite 1. Palvelusetelin arvo

Omaishoidon palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille saman suuruinen. Yhden lakisääteisen vapaan palvelusetelin arvo on 126,19 € ja se korvaa yhden omaishoitajan vapaapäivän. Käytettäessä kaikki kolme vapaapäivää kuukaudessa palvelusetelin arvo on 378,57 €.

Lomitus kotona palvelusetelin arvo on 29 €/tunti. Mikäli palvelu maksaa enemmän kuin palvelusetelin arvo on, maksaa asiakas erotuksen suoraan palveluntuottajalle.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit

Kotihoidon soveltamisohje

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus XX.XX.XX §

Sisällysluettelo

| | |
|---------------------------------|----|
| 1. Yleiset ohjeet | 3 |
| 2. Laskutus ja raportointi..... | 5 |
| Liite 1..... | 6 |
| Liite 2..... | 10 |

1. Yleiset ohjeet

Mikäli asiakas täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, Pohjanmaan hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti.

Hyvinvointialue päättää palvelun tuottamistavan, asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin. Ensisijaisesti kartoitetaan hyvinvointialueen omat resurssit ja asiakas hoidetaan, jos mahdollista, omassa tuotannossa. Hyvinvointialue tarjoaa asiakkaalle seteliä vasta siinä tilanteessa, kun omaan tuotantoon ei mahdu asiakkaita. Hyvinvointialueen yhteyshenkilö asiakkaisiin liittyvissä asioissa on palveluohjaaja.

Tilapäinen kotihoito voidaan myöntää palvelusetelillä asiakkaan kotiuttamistilanteessa tai kun avuntarve yllättäen lisääntyy. Tilapäisen palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille saman suuruinen.

Säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialue on tehnyt hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän. Tuottaja ei voi tuottaa sellaista palvelua palvelusetelillä, joka ei ole määritelty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Jos palveluntarve on epäselvä, tulee asiasta keskustella palveluohjaajan kanssa ennen palvelun tuottamista.

Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen sekä perheeseen mukaan.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Asiakkaat ovat vanhuksia, vammaisia tai pitkäaikaissairaita, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa apua. Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon.

Kotihoidon voidaan ottaa asiakas, jonka:

- a) toimintakyky on selkeästi alentunut (Rai toimintakykymittari)
- b) Asiakas tarvitsee sairautensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi terveyden- ja sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita
- c) Asiakas on ollut sairaalahoidossa ja kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Tuottajan tulee huolehtia palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin hyvinvointialueen oma kotihoito tuottaa palvelun. Kotihoito toteutetaan tavoitteena asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen, asiakaslähtöisyys huomioiden.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitaja. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on oltava ajantasaiset tiedot, koulutus ja lupa.

Asiakkaan hoidosta vastaa vastuulääkäri tai avoterveydenhuollon lääkäri. Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on tuottajan sairaanhoitajalla/terveydenhoitajalla.

Tuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki). Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja. Tarvittaessa avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

Palvelutoiminnan tulee perustua hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 laatusuositukseen.

2. Laskutus ja raportointi

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa ja aina hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös palvelusetelitarve. Tuottaja ei voi automaattisesti olettaa, että asiakkaan oikeus palveluseteliin jatkuu. Tuottajalla on velvollisuus välittömästi ilmoittaa puhelimitse ja kirjallisesti (sähköposti riittää) palveluohjaajalle, mikäli palvelutarve muuttuu ja palvelu- ja hoitosuunnitelma vaatii tarkistamista. Hyvinvointialue ei korvaa tuottajan asiakkaalle tuottamia palveluja, joita voimassa oleva palveluseteli ei kata. Tuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä palvelu- ja hoitosuunnitelman tekijään, jos on epäselvyyttä siitä mitä palvelua palvelusetelillä voidaan tuottaa.

Tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä.

Hyvinvointialue selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun. Yrittäjä ilmoittaa omat hinnanmuutokset asiakkaalle sekä kirjallisesti että suullisesti niin, että asiakas ymmärtää. Tarvittaessa tieto myös omaisille.

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoidon palvelutunnit raportoidaan kuukausittain jälkikäteen laskutuksen yhteydessä.

Tuottaja laskuttaa hyvinvointialueen osuutta palvelusetelistä sähköisesti Vaana-järjestelmän tai Effector -järjestelmän kautta, riippuen alueella käytössä olevasta järjestelmästä. Vaanaa käyttäessä tuottaja sitoutuu suorittamaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen palvelusetelin maksuliikennekorvauksen setelin arvosta Vaanalle. Tuottaja sitoutuu myös noudattamaan hyvinvointialueen antamia ohjeita laskutukseen ja järjestelmän käyttöön liittyen.

Tuottaja tekee asiakkaan/hänen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, vastuut ja velvollisuudet. Tuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia asiakkaan avainten hallinnasta ja niiden katoamisesta aiheutuneista kustannuksista.

Asiakkaalle myönnettyjen tuntien ylityksestä pitää olla yhteydessä palveluohjaajaan etukäteen. Tarpeen muuttuessa palveluohjaaja tekee päätöksen, miten hoito jatkossa järjestetään. Joissakin tapauksissa hoito joudutaan järjestämään jatkossa hyvinvointialueen tuotannossa (esimerkiksi moniammatillisen hoitoringin tarve).

Tuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta annettujen ohjeiden mukaisesti jälkikäteen seuraavan kuukauden aikana. Laskutus tehdään joko Vaana-järjestelmän kautta asiakkaan palvelusetelipäätöksen mukaisesti (myös maksunalennusasiakkaiden laskutus) tai Effectorin kautta. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Minimilaskutus on 15 minuuttia ja sen ylittyessä toteutuneiden aikojen mukaan. Mikäli sopimus on irtisanottu, tuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta toteutuneesta palvelusta välittömästi. Kilometrikorvauksia ei hyvinvointialueelta makseta tuottajalle, eikä niitä voi erikseen asiakkailta veloittaa.

Laskussa tulee olla liitteenä asiakkaan tuntilistat, palvelupäätös ja päätös omavastuuosuuden määrästä. Jos tuntilistat puuttuvat, ei laskua voida asiatarkestaa. Laskusta tulee ilmetä mistä summa koostuu. Asiakkaan ollessa osan kuukautta sairaalassa, kuukauden omavastuuosuus jaetaan kuukauden päivien määrällä ja kerrotaan kotona hoidettujen päivien lukumäärällä.

Liite 1.

Alla on kuvattu hoivan, terveyden- ja sairaanhoidon, kodinhoidon sekä muiden palveluiden sisältö.

Palveluun kuuluu myös asiakkaiden ohjaaminen elämänlaatua tukevien palvelujen piiriin kuten kulttuuri- ja virikepalvelut.

Asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka määrittää asiakkaan palvelut.

Vähäistä apua (esimerkiksi kerran viikossa) tarvitsevat asiakkaat pyritään ohjaamaan ensisijaisesti yksityisten tuottajien piiriin, jos omaisten/läheisten apu ei ole saatavilla.

Hoiva

Kuntouttavalla ja toimintakykyä ylläpitävällä työotteella kotihoidon henkilökunta tukee asiakkaan omaa toimintakykyä ja omatoimista selviytymistä päivittäisissä toiminnoissa. Tarvittaessa asiakkaita avustetaan niissä toiminnoissa, joihin heidän oma toimintakykynsä ei riitä.

| Päivittäinen hygienian hoito | Suihkuapu | Pukeutuminen |
|---|--|---|
| <p><u>Hygienianhoidossa ohjaaminen ja avustaminen</u></p> <ul style="list-style-type: none">Päivittäiset aamu- ja iltapesut (sis. esim. alapesut, kasvojen, kainaloiden, käsien, nivusten, rinnanalusten pesut)Ihon talkkaaminen/rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät)Hampaiden/tekohampaiden pesuWC-käynti/vaipanvaihtoParranajoHiusten kampaaminenKynsien leikkaaminenStooman hoitoMunuaispussin/virtsapussin tyhjennys/vaihto | <ul style="list-style-type: none">Peseytymisessä ohjaaminen/valvominen/avustaminenSuihkuapu kerran viikossa (poikkeuksena sairaanhoidolliset ja yksilölliset syyt/tarpeet)Muut suihkutuksen yhteydessä tehtävä tehtävät toimet(esim. rasvaukset, kynsien leikkaus, parranajo, pukeutuminen) | <ul style="list-style-type: none">Pukeutumisessa, riisumisessa ohjaaminen/avustaminenPäivävaatteiden / yövaatteiden pukeminen, riisuminen ja vaihtaminenHuolehtiminen asianmukaisesta ja puhtaasta vaatetuksestaTukisukkien/sidosten laittaminen |

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Häntä ohjataan myös riittävän ja ravitsevan ruoan saannissa sekä ruokavaliota koskevissa asioissa. Asiakkaan nesteytystä ja ravitsemustilaa tarkkaillaan (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). Ateriävälien tulee olla tasaiset.

| | |
|---|---|
| Jos asiakas itse ei pysty valmistamaan ruokaa, harkitaan seuraavia vaihtoehtoja: | Ruokailussa avustaminen |
| <ul style="list-style-type: none"> Ateriapalvelu (kunnan / yksityinen) Omaisten valmistama ruoka Valmiita ainesruokia (omaiset huolehtivat tai tilataan kauppapalvelun kautta) Kauppapalvelun tilauksen tekemisessä avustetaan tarvittaessa. Mikäli kauppapalvelua ei ole saatavilla, hoitaja voi käydä asiakkaalle kaupassa. | <ul style="list-style-type: none"> Ruokailun valvominen/ohjaaminen Aterioiden esille laitto ja tarvittaessa lämmitys Syöttäminen, letkuruokinta Jälkien siistiminen ruokailun jälkeen |

| |
|--|
| Kodin turvallisuus ja esteettömyys |
| <ul style="list-style-type: none"> Turvallisuuteen liittyvissä asioissa neuvominen Esteettömän kulun varmistaminen Apuvälineistä neuvominen ja niiden hankinnassa avustaminen Apuvälineiden käyttäminen silloin kun se on asiakkaan ja henkilökunnan turvallisuuden kannalta suositeltavaa (esim. nostolaite). Asunnon turvallisuuden tarkastaminen säännöllisin väliajoin (esim. matot, liedet, palohälyttimet), jos omaisten/läheisten apu ei ole käytettävissä. Muut turvajärjestelmät (esim. GPS-paikannin) asiakkaan ja läheisten osuus huomioiden. |

| |
|--|
| Henkinen ja fyysinen vireys |
| <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaan omatoimisuuteen kannustaminen Henkinen tukeminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen Asiakkaan kanssa keskusteleminen sekä arjen asioissa ja ongelmatilanteissa tukeminen |

Kotipalvelun tehtäviin kuuluu kodin päivittäisen siisteyden ylläpito alla kuvatun listan mukaisesti. Siistimistä voidaan myöntää asiakkaalle, jolla on muutenkin päivittäiset hoiva-avut käytössä.

Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään yksityisiä tuottajien tarjoamia palveluita siivouksen järjestämiseksi, jos omaisten apu ei ole saatavilla. Pelkkää kodinhoitoa ei myönnetä.

| | |
|--|---|
| Siistiminen | Vaatehuolto |
| <ul style="list-style-type: none"> Siisteydenylläpitämistä, kuten tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen/tahrojen pyyhintä ja roskien ulosvieminen. Tiskaus ja keittiön siistiminen WC:n siistiminen Vuoteen sijaus Imurointia myönnetään harkintaa käyttäen | <ul style="list-style-type: none"> Pyykkien laittaminen pesukoneeseen, kuivumaan ripustaminen ja kaappiin viikkaaminen. Pyykin pesulaan lähettäminen Vuodevaatteiden vaihto tarvittaessa |

Muut tehtävät

Muiden tehtävien osalta kartoitetaan ensisijaisesti omaisten, läheisten, ystävien ja muiden tahojen mahdollisuudet olla asiakkaan tukena. Näitä tehtäviä ovat mm. ulkoilu, saattoavun antaminen, hankinnoista huolehtiminen, etuuksien hakeminen ja palvelujen tilaaminen. Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito- ja ulkoiluttaminen eivät sisälly kotihoidon tehtäviin.

Jos asiakas tarvitsee apua raha-asioiden hoitamiseen (pankkiasioinnit, käteisrahan nosto ym.) pyydetään omaisia huolehtimaan asiasta. Tarvittaessa haetaan asiakkaalle edunvalvoja.

Kotihoidossa ei ole tarkistuskäyntejä. Asiakkaalle ei myönnetä pelkästään asiointi- tai saattoapua.

| Asiointi | Saattoapu | Muu |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">Hakemusten täyttäminen (esim. Kelan etuudet, kuljetuspalvelu)Apuvälineiden tilaaminenHoitotarvikkeiden ja vaippojen tilaaminenPostin hakeminen postilaatikostaAsiakkaan kanssa yhdessä asiointi | <ul style="list-style-type: none">Päivähoitoon/kerhoihin/vuorohoitoon lähettäminen ja niistä vastaanottaminenTerveyskeskuksen/sairaalaan/lääkäriin lähettäminen ja vastaanottaminen | <ul style="list-style-type: none">Polttopuiden kantaminen sisään, mikäli ei ole käytössä muita lämmitysvaihtoehtojaVeden sisään kantaminen |

Terveyden- ja sairaanhoito

Terveyden- ja sairaanhoito toteutetaan kotihoidon palvelu- ja hoitohoitosuunnitelman mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään hoitohenkilökunnan osaamisen varmistaminen ja organisaatiossa työskentelevien ammattiryhmien oikeudet osallistua hoitotyöhön. Pelkästään lääkkeenjako tarvitsevat asiakkaat pyritään ohjaamaan lääkkeenjako palveluiden piiriin.

Asiakkaan/potilaan voinnin muutoksista tulee raportoida välittömästi kotisairaanhoitoa.

| Lääkehoito | Sairanhoidolliset toimenpiteet | Terveydentilan seuranta ja kirjaaminen |
|--|--|---|
| Lääkkeiden antaminen/ottamisen valvonta | Diabeteshoito (verensokerin mittaus, insuliinin pistäminen) | Punnitseminen ja painon seuranta |
| Lääkkeiden tilaaminen apteekista sekä apteekissa asiointi. Apteekista lääkannospussien toimittaminen kotiin. | Katetrointi/Kestokatetrin vaihto Cystofixin hoito | Erilaisten arviointimittareiden- ja testien tekeminen; esim. MMSE, MNA, GDS15, RAI annettujen ohjeiden mukaisesti |
| Lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen | Haavanhoito Ihon kunnon seuranta ja hoito | Muistihäiriöisten ja mielenterveyskuntoutujien tarvitsema erityinen tuki ja ohjaus |
| Lääkehoidon kokonaisvaltainen seuranta Lääkelistan ajantasaisuus | Spiran antaminen Happirikastimen käyttö | Jalkahoitajan tilaaminen asiakkaan pyynnöstä tai tarvittaessa |
| Yhteydenpito apteekkiin ja kotisairaanhoitoon | Letkuruokinta/ Nenämahaletkun laittaminen | Päivittäinen kirjaaminen sähköiseen asiakastietojärjestelmään. |
| Astmasuihkeiden antaminen/ottamisen valvonta | Trakeostomian hoito | |
| Silmätippojen/geelin laittaminen | Akuutin avanteen hoito | |
| Lääkelaastarin vaihto | Injektoiden anto sc/im (esim: Cohemin, Peratsin, Klexane), Rokotukset | |
| Lääkkeenjako dosettiin | Näytteiden otto (mm.verikokeet, INR, viljelyt) | |
| Vatsantoimintaan liittyvä lääkitys | Elintoimintojen mittaaminen ja tarkkailu (mm. turvotusten tarkkailu, verenpaineen mittaus ja seuranta, hengitys) | |
| | Ompeleiden poisto | |
| | Korvahuuhtelu | |
| | Pyelostomiahuuhtelut | |
| | Vatsadialyysi | |
| | Imupotilaanhoito | |
| | Antikoagulantti potilaan hoito (mm. verikokeet, lääkkeenjako) | |

Liite 2.

Terveyden- ja sairaanhoidon ohjeita

1. Lääkehoito

Tuottajan tulee laatia lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa. VALVIRAn sivuilta www.valvira.fi löytyvät lääkehoidon toteuttamisen ohjeet ja oppaat.

2. Tuotteet ja hoitotarvikkeet /instrumentit

Tuottajan vastuulla on henkilöstön suojavaatetus ja turvaneulat.

Tuotteet

| Haavanhoito Tuottajan vastuulla on |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Haavanhoidon toteuttaminen, seuranta ja arviointi voimassa olevan haavanhoito-ohjeen mukaan• Hoitotarvikkeiden hankinta ja vienti potilaalle• Hoitotarvikejakelu hoidetaan potilaan terveysasemalta• Läheteen kirjoittaa kotisairaanhoidon sairaanhoitaja• Instrumenttien hankinta ja huolto• Suojavaatetus• Seurantakontrollit• Haavan paranemisprosessissa tapahtuvissa muutoksissa yhteys hoitavaan tahoon (esim. kotisairaanhoito, vastuulääkäri, Soster/VKS haavanhoitaja)• Potilas itse kustantaa haavanpuhdistusaineet, voiteet ja haavan puudutusaineet |

| Laboratoriokokeet Tuottajan vastuulla on |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Varmistaa, että potilaalla on laboratoriolähete kotisairaanhoidosta tai terveysasemalta• Hankinta ja hävitys, laboratorio näytteenottovälineistä mm. neulat, putket saa hakea Sepänkyläntien laboratoriosta• Näytteiden kuljetus laboratorioon• Lääkärin konsultointi vastauksista ja jatkohoidosta huolehtiminen |

| Kerta- ja kestokatetrointi Tuottajan vastuulla on |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Katetroinnin toteuttaminen, seuranta ja arviointi• hankkia lähete Ikäkeskuksen hoitotarvikejakelusta• hankkia itse suojavaarustus• konsultoida tarvittaessa hoitavaa lääkärää• Kestokatetroinnissa potilas kustantaa puudutusgeelin, resepti hankinnasta vastaa tuottaja |

| |
|--|
| Stoomanhoito Tuottajan vastuulla on |
| <ul style="list-style-type: none"> • Stoomahoidon toteuttaminen, seuranta ja arviointi • hankkia lähete Ikäkeskuksen hoitotarvikejakelusta • hankkia itse suojarustus • konsultoida tarvittaessa hoitavaa lääkärinä tai VKS:n stoomahoitajaa |

| |
|---|
| Marevanhoito ja INR-näyte Tuottajan vastuulla on |
| <ul style="list-style-type: none"> • Marevanhoidon toteutus, seuranta ja arviointi • varmistaa potilaan voimassa oleva laboratoriolähete • Näytteenottovälineiden hankinta ja hävitys • Veenanäytteen otto • INR arvon, Marevan annostuksen ja seuraavan näytteenottopäivän huolehtiminen omalta terveysasemalta • Tarvittaessa Marevan lääkkeen jakaminen • Lääkärin ohjeen mukaan tarvittaessa K-vitamiinin vieminen potilaalle kotiin |

Hoitotarvikkeet / instrumentit

Hoitotarvikejakeluun kuuluvat tarvikkeet (katetrit ja stoomatarvikkeet) tuottajat hankkivat hoitotarvikejakelusta normaalin käytännön mukaan.

Haavanhoitotarvikkeet:

- Kotisairaanhoidon kirjoittaa lähetteen tarvikkeista tuottajalle ja tuotteet haetaan potilaan omalta terveysasemalta (omavastuu 3 kk).
- Tuottaja vastaa omista instrumenteista (hankinta, huolto) tai lainaavat vastaanotolta.
- Riskijätteet huolehtii tuottaja.

3. Koulutukset, osaaminen

Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (esim. LOVe = lääkehoidon osaamisen verkossa)

- Tuottajat hankkivat palvelun itse
- Lupatodistukset

→ lääkärin tulee allekirjoittaa lupatodistukset (suoritettuna tentti, lääkelaskut sekä näytöt x 3), yritykset hankkivat itse lääkärin, joka vastaa tehtävästä.

Toimenpideosaaminen

- Tuottaja varmistaa työntekijän toimenpideosaamisen sairaanhoidollisissa toimenpiteissä

esim. lääkeruiskeen antaminen ihon alle (lh), kertakatetrintilupa (lh), rokottaminen (sh); koulutus + näytöt.

- nimikesuojatun (lh) näytön vastaanottaa kokenut laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sh/th), näytöt ovat yksikkö/virastokohtaisia

- nimikesuojattu opiskelija (lh) ei toimi luvanvaraisissa tehtävissä

Laiteosaaminen

- Laki terveydenhuollon laitteista (§ 24) edellyttää, että ammattimaiset käyttäjät vastaavat mm. laitteiden turvallisesta, käyttöohjeiden mukaisesta käytöstä sekä käyttökoulutuksen riittävydestä. Hoitotyössä käytettäviä laitteita ovat Valviran mukaan esim. verenpainemittarit, INR-mittari, pyörätuolit/rollaattorit, nostolaitteet.