



Palvelusetelisääntökirja Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelutPalveluset

Voimassa 1.1.2025 alkaen

Sisällysluettelo

Palvelukohtainen sääntökirja: Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut.....	3
1 Palvelun tarkoitus.....	3
2 Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen järjestämisen lähtökohdat.....	4
2.1 Asiakkaalle laadittavat suunnitelmat	5
3 Palvelusetelit ja palvelun tarkoitus.....	6
3.1 Tilapäinen kotihoito	6
3.2 Säännöllinen kotihoito	7
3.3 Tilapäinen kotisairaanhoido	7
3.4 Kotiutuksen tukeminen	8
3.5 Matkakorvausseteli säännöllisessä kotihoidossa	8
3.6 Palvelusetelien arvot	9
4 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset	11
4.1 Yleiset vaatimukset	11
4.2 Henkilöstö.....	12
4.3 Osaaminen.....	13
4.4 Laitteet, välineet ja hoitotarvikkeet	15
4.5 Turvallisuus.....	15
5 Asiakkaan palvelun vähimmäislaatuvaatimukset	17
5.1 Palvelun sisällön vaatimukset	17
5.2 Arviointimittarit ja -menetelmät.....	18
5.3 Hygienia.....	18
5.4 Ravitsemus	18
5.5 Lääkehoito säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaalla	19

5.6	Asiakkaan raha-asioiden hoito	20
5.7	Asiakkaan terveydenhuollon palvelut	20
5.8	Elämän loppuvaiheen hoito	20
6	Kirjaaminen, arkistointi ja laskutus.....	21
6.1	Kirjaaminen.....	21
6.2	Arkistointi	21
6.3	Laskutus.....	22
6.4	Peruutukset, poissaolot ja keskeytykset.....	22
6.5	Hintojen muutokset	23
6.6	Asiakaspalaute	23
7	Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat	24
8	Sääntökirjan liitteet	25

Muutoshistoria

18.2.2025

Sääntökirjan lukuun 6.2 on päivitetty viittaus sääntökirjan yleisen osan liitteeseen. Lukuun 8 on päivitetty sääntökirjan liitteet.

16.1.2025

Korjattu laatusuositus nykyiseksi, voimassa olevaksi laatusuositukseksi. Sääntökirjaan on tehty teknisiä muutoksia ja korjauksia ja päivitetty koko palvelusetelisääntökirja vastaamaan nykytilannetta.

Palvelukohtainen sääntökirja: Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut

Jokaisessa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen - Siun soten (jatkossa tekstissä käytetään nimitystä Siun sote) palvelusetelipalvelussa on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja -toimintaa.

Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

1 Palvelun tarkoitus

Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen tarkoitus on tukea asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Asiakkaan tarvitsemia palveluja toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan voimavarat huomioiden. Tavoitteena on, että asiakas voisi asua turvallisesti omassa kodissaan. Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen perustana on asiakkaan kanssa yhdessä laadittu suunnitelma, joka perustuu asiakkaan palvelujen tarpeeseen.

Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen toiminta perustuu Siun soten palveluseteleiden yleisessä sääntökirjassa oleviin lakeihin ja suosituksiin, joihin palvelusetelituottajan tulee olla perehtynyt ja palvelusetelitoiminnassaan noudattaa. Lisäksi palvelusetelituottajan tulee olla perehtynyt ja noudattaa alla olevia lakeja ja suosituksia huomioiden lakeihin ja suosituksiin tehdyt päivitykset:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1184/1988)
- Sotilasvammalaki (404/1948)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, STM julkaisu 2021:6
- Elintarvikelaki (297/2021)
- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen järjestämiseksi 2024-2027, STM julkaisu 4/2024

Siun soten strategia ja suunnitelmat ohjaavat palvelujen järjestämistä.

2 Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen järjestämisen lähtökohdat

Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut myönnetään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuen. Asiakkaita ovat henkilöt, jotka tarvitsevat tukea kotona asumiseen muun muassa alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi. Asiakkaan ikä ei ole kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen piiriin oikeuttava tai rajaava tekijä. Palvelujen järjestämisen lähtökohtana on asiakkaiden yhdenvertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Kotiin annettavia hoiva- ja hoitopalveluja voidaan toteuttaa kotikäyntien lisäksi etähoivana teknologiaa hyödyntäen.

Kun asiakkaalle myönnetään tilapäistä tai säännöllistä kotihoitoa palvelusetelillä, palvelun järjestäjä tekee palvelun myöntämisestä asiakkaalle viranhaltijapäätöksen. Tämän lisäksi Siun soten ammattihenkilö laatii Effector-palvelusetelijärjestelmässä sähköisen palvelusetelin, joka tulee tuottajalle Palse.fi-portaaliin, ja kirjaa palvelusetelillä myönnettyt palvelut setelityypin mukaan joko hoitotiedotteeseen (kotiutumisen tukemisen seteli) tai asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan palvelujen suunnitteluun osallistuu

omatyöntekijän (Siun soten) lisäksi asiakas ja/tai hänen omaisensa/läheisensä sekä tarvittaessa asiakkaan hoitoon osallistuvat muut tahot.

Palvelusetelituottajan tulee huolehtia asiakkaan palvelupäätökseen liitetyn asiakassuunnitelman kirjatusta palvelusetelipalveluista. Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman palveluntuottamisesta palvelusetelipäätökseen perustuen. Palvelusetelituottajan tulee toteuttaa kotiin annettava hoiva ja hoito siten, että asiakkaan tarvitessa sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua, asiakas saa molemmat palvelut samalla käynnillä, ellei toisin ole sovittu.

Tarjottavaan palvelusetelipalveluun ja niistä perittävään perustuntihintaan tulee sisältyä kaikki asiakkaan toimintakyvyn edellyttämät ja suunnitelmaan kirjatut hoitotoimenpiteet. Palvelusetelituottajan tulee toteuttaa palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä osallistuen myös mahdollisimman paljon päivittäisiin arjen toimintoihin.

Palvelusetelituottaja tekee yhteistyötä asiakkaan omaisten ja asiakkaan läheisten kanssa asiakasta kuullen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Omaisilla ja läheisillä tulee olla mahdollisuus saada palvelusetelituottajalta ohjausta, jotta he pystyvät osallistumaan läheisensä hoitoon heille osoitettujen ja mahdollisesti myös suunnitelmassa sovittujen tehtävien osalta.

2.1 ASIAKKAALLE LAADITTAVAT SUUNNITELMAT

Siun soten viranhaltija/omatyöntekijä vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta ja huolehtii suunnitelman päivittämisestä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7 §, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 §).

Viranhaltijan tehtävänä on vastata palvelutarpeen arvioinnista sekä asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat asiakas, tarvittaessa hänen läheisensä tai hänelle määrätty edunvalvoja. Asiakassuunnitelmassa määritellään asiakkaan toimintakykyä koskevan arvioinnin perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan asiakkaan hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Toimintakykyä arvioidaan palvelusetelituottajan toimesta RAI-arvioinneilla puolen vuoden välein tai voinnin muuttuessa.

Palvelusetelituottaja laatii asiakassuunnitelmaa täydentävän kotihoidon palvelujen toteuttamiseen tarkoitettun

suunnitelman. Suunnitelma tulee päivittää aina asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman laatimisesta ja toteuttamisesta vastaa palvelusetelituottaja ja vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan perustutkinnon suorittaneet henkilöt tarvittaessa yhteistyössä Siun soten viranhaltijan kanssa. Palvelujen toteuttamiseen tehtävä suunnitelma pohjautuu asiakkaalle myönnettyyn kotihoidon palveluun ja asiakkaalle laadittuun asiakassuunnitelmaan, asiakkaan elämäntietoihin, tapoihin ja voimavaroihin.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa viipymättä palvelussa olevan asiakkaan palveluntarpeen olennaisista muutoksista ja suunnitelman muutoksista omatyöntekijälle sekä sopii erityisjärjestelyistä aina omatyöntekijän kanssa.

Akuutissa kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen tarpeessa oleva asiakas voidaan ohjata palvelusetelituottajalle ilman asiakassuunnitelmaa, mutta näissäkin tilanteissa asiakkaalle laaditaan viranhaltijapäätös ja palvelusetelituottajalle ilmoitetaan asiakkaan huolenpitoon ja hoivaan liittyvistä tehtävistä kirjallisesti.

Palvelunjärjestäjän nimeämä omatyöntekijä vastaa säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelman (TESU) laatimisesta yhdessä vastuulääkärin, omaisten sekä palvelusetelituottajan kanssa (terveydenhuoltolaki 1326/2010). Palvelusetelituottaja huolehtii, että hoitotahto ja DNR-päätös, mikäli ne on tehty, ovat asiakasta hoitavien työntekijöidensä tiedossa ja kirjattu terveys- ja hoitosuunnitelmaan.

3 Palvelusetelit ja palvelun tarkoitus

Siun sotella on kotihoidon hoiva- ja hoitopalvelussa käytössä seuraavat palvelusetelit:

3.1 TILAPÄINEN KOTIHOITO

Tilapäisen kotihoidon palveluseteliä käytetään lyhytaikaiseen hoiva- ja hoitopalveluun, joka on asiakkaan kuntoutumista, toimintakykyä ja hyvinvointia tukevaa. Palvelu on määräaikainen. Palvelun kesto voi olla korkeintaan 2 kuukautta. Käynnit voivat olla yksittäisiä käyntejä tai useita kertoja päivässä/viikossa tehtäviä käyntejä.

Tilapäisen kotihoidon palveluseteliä käytetään myös kylvetysapuun, joka on tarkoitettu asiakkaille, joilla ei ole mahdollisuutta peseytyä kotona puutteellisten pesutilojen vuoksi (eikä Siun soten pesutiloja ole käytettävissä) ja asiakas tarvitsee peseytymisessä apua. Kylvetysavun järjestäminen edellyttää palvelusetelituottajalta tähän tarkoitukseen sopivia sauna- ja lepotiloja.

3.2 SÄÄNNÖLLINEN KOTIHOITO

Säännöllinen kotihoito on asiakkaan tarpeiden mukaista toimintakykyä parantavaa tai ylläpitävää ja kuntoutumista tukevaa asiakassuunnitelman mukaista huolenpitoa, hoivaa ja hoitoa. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiksi luetaan ne asiakkaat, joilla on säännölliset, viikoittaiset käynnit ja palvelun arvioidaan kestävän tai on kestänyt vähintään kaksi kuukautta. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalla on voimassa oleva asiakassuunnitelma viranomaisen laatimana. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli sisältää asiakkaan tarvitsemat kotisairaanhoidon palvelut. Mikäli palvelusetelituottajalla on vaativaa sairaanhoidollista hoitoa tarvitsevia asiakkaita, palvelun järjestäjä tekee yhteistyötä palvelusetelituottajan kanssa tehden myös kotikäyntejä sovitusti asiakkaan luokse.

Säännöllistä kotihoitoa tuotetaan pääsääntöisesti kaikkina viikonpäivinä klo 7.00–22.00. Asiakas voi tarvita apua useita kertoja päivässä ja kaikkina vuorokauden aikoina. Lisäksi palvelusetelillä voidaan antaa yöaikaista hoivaa ja hoitoa klo 22.00–07.00. Palvelusetelituottaja voi setelituottajaksi hakeutuessaan ilmoittaa halukkuudestaan tuottaa myös yöaikaista hoitoa.

3.3 TILAPÄINEN KOTISAIRAAHOITO

Tilapäisen kotisairaanhoidon palveluseteliä käytetään tilapäiseen sairaanhoidolliseen palveluun, kuten esimerkiksi tikkien ja hakasten poistoon, verinäytteiden ottoon ja haavan hoitoon. Palvelu on määräaikainen. Palvelun kesto voi olla korkeintaan 2 kuukautta. Käynnit voivat olla yksittäisiä käyntejä tai useita kertoja viikossa tehtäviä käyntejä. Näytteenoton välineistä ja asiakkaan hoitoon tarvittavien instrumenttien hankinnasta on ohjeistettu kappaleessa 2.4., laitteet ja välineet.

3.4 KOTIUTUKSEN TUKEMINEN

Kotiutuksen tukemisen palveluseteliä käytetään kotiutuksen tukemisen järjestämiseen pääasiassa tilanteissa, joissa asiakas on kotiutumassa tai on jo kotiutettu erikoissairaanhoidosta tai terveyskeskussairaalasta. Käynnit ovat määräaikaisia ja palvelusetelipalvelun kesto on enintään kaksi (2) kuukautta.

Kotiutussetelillä annetaan tilapäistä hoivaa, hoitoa, kuntoutusta, asiointiapua sekä huolenpitoa. Kotiutuksen tukemisen seteli poikkeaa kotihoiton sisältökuvauksesta sekä kotihoidon myöntämisen perusteista laajan käyttömahdollisuuden vuoksi. Kotiutussetelillä suoritettavat tehtävät annetaan palvelusetelituottajalle kirjallisesti tiedoksi, sillä usein kotiuttamisvaiheessa asiakkaalle ei ole laadittu vielä kokonaisvaltaista asiakassuunnitelmaa.

Palvelusetelituottajan toimiessa kotiutuksen tukemisen palvelusetelillä, palvelusetelituottaja sitoutuu aloittamaan palvelun samana päivänä viimeistään klo 18.00 mennessä, jos pyyntö kotiutuksen tukemisen palvelusetelin tarpeesta on esitetty ennen klo 12.00. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada kotiutuksen tukemisen palvelusetelipalvelua jokaisena viikon päivänä palvelutarpeen ja kirjallisesti sovittujen tehtävien mukaisesti.

3.5 MATKAKORVAUSETELI SÄÄNNÖLLEISSÄ KOTIHOIDOSSA

Palvelusetelituottajan tuottaessa säännöllistä kotihoitoa, tuottajalla on mahdollisuus saada matkakorvauseteli, jos asiakkaan luokse yhdensuuntainen matka on yli kaksitoista (12) kilometriä lähimmältä Siun soten kotihoitotoimistolta. Matkakorvausta maksetaan vain 12 km ylittävältä osalta. Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan lähimmältä Siun soten kotitoimistolta asiakkaan luokse enintään kahdeksankymmenen kahdeksan (88) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 176 kilometriltä. Samana päivänä samaan maantieteelliseen suuntaan kohdistuneista useammasta asiakaskäynnistä saa laskuttaa vain yhden asiakkaan matkakorvausetelin.

Palvelusetelituottajan tulee pystyä osoittamaan toteutuneet matkareitit, ajetut kilometrit ja asiakaskäynnin ajankohta esimerkiksi pitämällä ajopäiväkirjaa. Tarvittaessa matkat tulee todentaa Siun sotelle.

3.6 PALVELUSETELIEN ARVOT

Palveluja järjestettäessä palvelusetelillä, palvelun käyttäjältä ei saa periä asiakasmaksua. Asiakas maksaa palveluntuottajalle omavastuuna palvelusetelin arvon ja palvelusetelituottajan perimän hinnan erotuksen (palvelusetelilaki 2009/569, 3 § 4 mom.). Poikkeuksena rintamaveteraanit ja sotainvalidit, joiden kohdalla asiakkaalle ei saa muodostua omavastuuosuutta mistään palvelusetelipalvelusta. Rintamaveteraanien ja sotainvalidien palvelusetelipalveluissa palvelusetelituottaja laskuttaa ainoastaan palvelusetelistä, joka sisältää omavastuuosuuden.

Tasasuuruiset setelit

Tilapäisen kotihoidon palvelusetelit ovat tasasuuruisia palveluseteleitä. Asiakas maksaa omavastuuosuutena palvelusetelituottajalle palvelusetelituottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen. Mikäli palvelusetelituottajan tuntihinta on suurempi kuin tasasuuruinen palveluseteli, palvelusetelituottaja laskuttaa asiakkaalta erotuksen eli asiakkaan omavastuun, jonka asiakas maksaa palvelusetelituottajalle, ei Siun sotelle.

Tasasuuruisten palvelusetelien arvot

Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on **31 €/tunti**

Tilapäisen kotisairaanhoidon palvelusetelin arvo on arkipäivisin **31 €/h**. Lauantaisin **38 €/h** ja sunnuntaisin **48 €/h**.

Kotiutuksen tukemisen palvelusetelin arvo on **31 €/tunti**. Jos asiakkaalla on sairaanhoidollista avuntarvetta, palvelusetelin arvo on lauantaisin **38 €/h** ja sunnuntaisin **48 €/h**.

Matkakorvaus korvataan Verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti.

Tulosidonnainen palveluseteli

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli on tulosidonnainen ja asiakkaan omavastuu peritään asiakasmaksulain (734/1992) 12 §:n mukaan. Asiakkaan omavastuu määräytyy palvelupäätökseen kirjattujen asiakkaan tarpeen mukaisten palvelutuntien määrän, asiakkaan maksukyvyyn ja perheen koon mukaan kuten sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain (734/1992) 10 e §:ssä on määritetty. Asiakas maksaa omavastuuta saman verran kuin jos hän olisi Siun soten omassa tuotannossa asiakkaana.

Säännöllisen kotihoidon palveluseteliin on merkitty vähintään palvelusetelin kuukausiarvo, tuntiarvo ja asiakkaan omavastuuosuus. Palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa asiakasta omavastuuosuuden yli

säännöllisen kotihoidon palvelusta, johon palveluseteli on myönnetty. Palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa myöskään Siun sotea palveluseteliin määritetyn kuukausiarvon yli. Mikäli asiakkaan palvelun tarve kasvaa palvelusetelin voimassa oloaikana ja palvelumäärä ei ole asiakkaan tarpeisiin nähden sopiva, palvelusetelituottajan on otettava viipymättä yhteyttä omatyöntekijään tai Siun soten osoittamalle taholle oikean palvelumäärän arvioimiseksi. Ilman oikea-aikaista (ennen laskutusta tehtävää) yhteydenottoa asiakkaan palvelusetelin kuukausiarvon ylitystä ei korvata palvelusetelituottajalle, vaikka palvelumäärän lisäämiseen olisi ollut perusteltua. Palveluseteliä ei koroteta takautuvasti.

Siun sotella on käytössä säännöllisen kotihoidon palvelusetelissä enimmäistuntihinta 43 €/h. Lisäksi Siun sote käyttää palvelusetelin arvon laskemisessa laskuria, joka laskee automaattisesti työaikalisät palvelun tuntimäärän ollessa yli 10 h/kk ja palvelusetelituottajan jokaiseen palvelutuntiin lisään automaattisesti alla olevan taulukon mukainen lisä. Pääosin asiakkaan palvelut säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä tuotetaan 07.00–22.00 välisenä aikana. Käyntiajat on kirjattu asiakkaan suunnitelmaan.

Mikäli palvelusetelituottaja tarjoaa säännöllistä kotihoitoa kaikkina vuorokauden aikoina ja asiakkaalle on suunniteltu yöaikaisia palveluja palvelusetelillä, palvelusetelituottajan tuntihinta lasketaan lisäämällä perustuntihintaan 1,50 €/tunti.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelissä perustuntihintaan lisättävät lisät määräytyvät seuraavasti:

Asiakkaan hoito- ja palvelussuunnitelmassa määritelty palvelutarve	Taso	Lisä perustuntihintaan	Lisä perustuntihintaan, mikäli asiakkaalla on yöhoivan tarve
alle 10 h/ kk	1	0 €	1,50 €
10–21 h/kk	2	1,50 €	3,00 €
21–35 h/kk	3	4,80 €	6,30 €
yli 35 h/kk	4	9,50 €	11,00 €

4 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

4.1 YLEISET VAATIMUKSET

Palvelusetelituottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen tai vastata vähintään Siun soten omantuotannon vähimmäisvaatimuksia. Palvelusetelituottajan tulee kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti, määritellä dokumentoidut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa.

Palvelusetelituottajalla on toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi oltava lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 27 § mukainen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelusetelituottajan sosiaalipalvelut. Palvelusetelituottaja noudattaa lisäksi sote-valvontalain ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskevaa Valviran määräystä. Palvelusetelituottajan arvot, toimintaperiaatteet, vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määriteltävä kirjallisesti. Palvelusetelituottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Palvelusetelituottajan on raportoitava julkisesti omavalvonnan toteutumisesta neljän kuukauden välein (sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 741/2023). Palvelusetelituottajan on nimettävä omavalvonnasta vastaava henkilö. Palvelusetelituottaja huolehtii siitä, että toiminnassa noudatetaan ja valvotaan alaa koskevia työturvallisuussäännöksiä.

Palvelusetelituottajan tulee toiminnassaan huomioida asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain mukaisesti. Palvelusetelituottajan on turvattava lain vaatima riittävä asiantuntemus palvelujen laadukkaaseen toteuttamiseen. Palvelusetelituottajan on noudatettava yleisesti hyväksyttyjä ja voimassa olevia iäkkäiden hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia esimerkiksi [Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027](#).

Palvelusetelituottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelusetelituottaja soveltaa asiakastietojen käsittelyyn lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Palvelusetelituottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelusetelituottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin

tietosuojalaissa (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Tilapäistä kotihoitoa tuottavan palvelusetelituottajan on oltava Soteri-rekisterissä sosiaalihuollon palvelujen tuottajana. Säännöllistä kotihoitoa ja tilapäistä kotisairaanhoidon tuottavalla palvelusetelituottajalla tulee olla sosiaalihuollon ja terveydenhuollon lupa/rekisteröinti itsenäiseksi terveydenhuollon ammatinharjoittajaksi. Säännöllisen kotihoidon ja tilapäisen kotisairaanhoidon palvelusetelituottajalla tulee olla nimetty lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajaksi ei voida hyväksyä palvelusetelituottajaa, joka toteuttaa palveluja yksin. Kotiutuksen tukemisen seteliä voivat tuottaa säännöllisen kotihoidon setelillä ja tilapäisellä kotihoidon ja kotisairaanhoidon setelillä toimivat palvelusetelituottajat.

4.2 HENKILÖSTÖ

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetuksen 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Kun palvelusetelituottaja palkkaa terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palvelusetelituottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Myös sijaisilta edellytetään riittävää sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutusta. Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, sote-valvontalaki) 28 §:n mukaan palveluntuottajan tulee pyytää rikosrekisteriote henkilöstä, joka valitaan työ- tai virkasuhteeseen, johon olennaisesti ja pysyväisluontoisesti kuuluu työskentelyä iäkkään henkilön kanssa.

Henkilöstöllä on voimassa olevat työsopimukset. Palvelusetelituottaja järjestää lakisääteiset työterveyspalvelut ja huolehtii henkilöstöstä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä.

Palvelusetelituottajan vastuuhenkilön tulee täyttää kelpoisuuslain mukaiset vaatimukset (817/2015). Vastuuhenkilön ja hänen varahenkilönsä tulee olla valvontaviranomaisen rekisteröinnin mukainen. Vastuuhenkilön tulee olla asiakkaiden tavoitettavissa virka-aikaan maanantaista perjantaihin.

Sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat toteuttavat asiakkaan suunnitelman mukaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Sairaanhoitajan on oltava käytettävissä virka-aikana sekä muinakin vuorokauden aikoina,

joissa asiakkaan hoito edellyttää sairaanhoitajaa ja siitä on asiakkaan suunnitelmassa sovittu. Muu kuin edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee vastata asiakkaiden hoivan ja hoidon tarvetta. Henkilöstöllä tulee olla riittävä tieto asukkaiden sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Kaikilla asiakkaiden lääkehoitoon osallistuvilla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat. Työvuoron henkilöstö ei saa koostua pelkästään Vanhuspalvelulain (980/2012) 3 a §:n 1 momentin 9–12 kohdassa tarkoitetuista työntekijöistä eikä 2 momentissa tarkoitetuista opiskelijoista. Työnantajan on huolehdittava, että asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden on riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa (Vanhuspalvelulaki 980/2012, muutos 565/2020). Henkilöstö on jaettu työvuoroihin niin, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan huomioiden vuosi- ja sairauslomat.

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa henkilökunnan (myös työharjoittelussa tai opetusjaksolla olevien) osalta tartuntatautilain (1227/2016) mukaista rokotussuojaa.

Säännöllisen kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelusetelissä palvelusetelituottajalla tulee olla nimetty vastuuhenkilö sairaanhoidollisia toimenpiteitä varten.

4.3 OSAAMINEN

Lähihoitajaopiskelijat koulutusmuodosta riippumatta saavat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (104/2008) mukaan osallistua välittömään asiakastyöhön silloin, jos he ovat työsopimussuhteessa palvelusetelituottajaan ja heillä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin. Osaaminen on riittävää esimerkiksi silloin, kun opiskelija on suorittanut kaksi osaamisalaa lähihoitajan tutkinnosta (lähihoitajan sijaisena toimimiseen).

Lähihoitajan oppisopimuskoulutuksessa merkittävä osa koulutuksesta tapahtuu käytännön työympäristössä ja tällöin on huolehdittava, että opiskelija saa koulutuksen aikana lähihoitajan tehtävissä tarvittavat taidot. Opiskelijan osaamisen riittävyyden arvioi aina viime kädessä työnantaja.

Hoiva-avustajan tehtävään kelpoisuusvaatimuksena on hoiva-avustajakoulutus, laitoshuoltajan tutkinto tai muu ammattialaan perehtyvä tai työn toteuttamista tukeva koulutus.

Lääkehoidosta vastaavien tulee täyttää STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (12.2.2021 tai viimeisin voimassa oleva) vähimmäisvaatimukset ja lääkehoitoon osallistuvilla henkilöillä tulee olla oppaassa mainitut lääkeluvat kunnossa. Lääkehoidon osaamisen perusteet (esimerkiksi: Awanic Oy/ProEdu/Skhole/Medieco) tulee suorittaa vähintään viiden (5) vuoden välein. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä lääkehoidon luvista on oltava ajan tasalla oleva luettelo. Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen (vanhuspalvelulaki 980/2012 3a§, muutos 565/2020). Henkilöstön lääkeluvat hyväksyy sairaanhoitajien peruslääkelupien (lääkehoidon osaamisen perusteet) osalta yksikön vastuuhenkilö, vaativan lääkehoidon osalta sekä muiden ammattiryhmien kaikki lääkehoidon luvat hyväksyy yksikön lääkäri, yksikön vastuulääkäri tai alueen ylilääkäri.

Kaikilla palvelusetelituotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (kuullun ymmärtäminen, puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito on todistettava pyydettyäessä, mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan Opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen, kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3–4.

Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön perehdytyksestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä vastaa työehtosopimusten mukaisesta koulutuksen järjestämisestä. Palvelusetelituottajan henkilöstöä johdetaan hyvän, henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon- ja palveluntarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstön osaaminen varmistetaan suuntaamalla tavoitteellinen täydennyskoulutus arvioitujen osaamistarpeiden mukaisesti ja noudattamalla sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutussäädöksiä sekä suosituksia.

Palvelusetelituottajalla on uusien työntekijöiden ja pitkään työstä poissaolleiden perehdyttämissuunnitelma, jota päivitetään vähintään vuosittain ja jossa on nimetty perehdytyksen vastuuhenkilöt. Perehdytyksen onnistumista seurataan ja perehdytystä kehitetään jatkuvasti esimerkiksi opiskelija- ja kehityskeskusteluissa saatujen palautteiden pohjalta. Palvelusetelituottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä.

Henkilöstöllä tulee olla osaamista ja tietoa asiakasryhmän mukaisesti sairauksista, sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä sekä kuntoutumista ylläpitävistä työtavoista. Henkilöstöllä tulee olla riittävä koulutus ja/tai perehtyneisyys muistisairaiden hoidon erityispiirteisiin ja käytöshäiriöiden lääkkeettömään hoitoon. Riittävänä koulutuksena pidetään peruskoulutuksen lisäksi hankittua täydennyskoulutusta tai työkokemusta muistisairaiden kanssa työskentelystä. Henkilöstön osaamisen on vastattava asiakkaiden sairauden etenemistä ja toimintakyvyn muutoksia sopeuttamalla palveluja.

Elintarvikelain (297/2021) mukaan hygieniapassi vaaditaan henkilöltä, joka käsittelee työssään pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita. Myös henkilöillä, jotka toimivat ruoan jakamiseen

liittyvissä tehtävissä on oltava hygieniapassi.

4.4 LAITTEET, VÄLINEET JA HOITOTARVIKKEET

Kotiin annettavat hoiva- ja hoitopalvelut toteutetaan asiakkaan kotona, joten pääsääntöisesti asiakkaan hoivassa ja hoidossa käytetään asiakkaan omia välineitä ja tarvikkeita. Palvelusetelituottaja hankkii omalla kustannuksellaan riittävän määrän asiakkaiden hoivaan ja hoitoon tarvittavia yleisiä välineitä, kuten verenpaine-, kuume- ja verensokerimittarit.

Lisäksi palvelusetelituottaja hankkii käyttöönsä ensiapuvälineet ja -tarvikkeet, toimistotarvikkeet, lukittavat toimistokaapit ja tarvittaessa lääkekaapit, ATK-laitteet ja ohjelmistot (ohjelmistot tarvittaessa yhteistyössä Meidän IT ja talous Oy:n kanssa), suojatun sähköpostin asiakastietojen välittämiseen tilaajalle, puhelimet (henkilöstön työkäyttöön) sekä tarvittaessa kopiokoneet.

Näytteenoton tutkimuspyynnön mukaiseen Islabin näytehintaan sisältyvät myös välineet. Välineet voi tilata/noutaa näytteenottokeskuksesta (verinäyteputket, holkit ja neulat sekä PLV- purkit ja – putket sekä tarrat näyteputkiin).

Asiakkaan hoitoon tarvittavien instrumenttien (pinsetit, sakset yms.) hankinnasta ja huollosta vastaa palvelusetelituottaja. Monikäyttöisten instrumenttien huoltopalveluita myy mm. Siun soten välinehuoltokeskus.

Siun soten asiakkailla, joilla on todettu pitkäaikainen sairaus tai vamma, voi olla oikeus saada hoitotarvikkeita maksutta. Sairauden hoitoon kuuluvien hoitotarvikkeiden jakelu perustuu aina yksilöllisesti määriteltyyn tarpeeseen ja terveyden- tai sosiaalihuollon ammattihenkilön suorittamaan arviointiin ja seurantaan sekä asiakkaalle laadittuun suunnitelmaan. Palvelusetelituottaja auttaa tarvittaessa asiakasta hoitotarvikkeiden hankinnassa Siun soten hoitotarvikejakelun periaatteiden mukaisesti, muut hoitotarvikkeet asiakas maksaa itse (Liite: Siun soten hoitotarvikejakelun kriteerit). Hoitotarvikkeista löytyy lisätietoa Siun soten nettisivuilta <https://www.siunsote.fi/web/guest/hoitotarvikkeet>

4.5 TURVALLISUUS

Liitteessä Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa on kerrottu Siun soten vaatimukset ostopalvelujen osalta. Kotiin annettavien hoito- ja hoivapalvelujen palveluseteleillä annettavissa palveluissa liitettä käytetään soveltuvilta osin. Palvelusetelituottaja on kuvannut yksikkönsä

omavalvontasuunnitelmassa riskien hallintaa ja varautumista.

Henkilöstön tulee harjoitella poikkeustilanteissa toimimista ja saatava mm. paloturvallisuuskoulutusta vähintään kerran vuodessa. Koulutuksista ja harjoituksista on pidettävä kirjaa. Palvelusetelituottajan on nimettävä turvallisuudesta vastaava henkilö. Palvelusetelituottajalla on suunnitelma riskien hallinnasta (normaaliolojen häiriötilanteet, poikkeusolot, vaara- ja uhkatilanteet, henkilöstön poissaolojen aika). Henkilöstö on perehdytettävä suunnitelmiin ja vastuuhenkilöt näihin on nimettävä.

Palvelusetelituottajalla on järjestelmä tai kirjattu toimintatapa poikkeamatilanteiden (asiakkaiden hoitoon liittyvät haattatapahtumat, esim. lääkkeisiin, tapaturmiin liittyvät) dokumentointia varten ja menettelytavat poikkeamien käsittelyyn. Palvelusetelituottajan on laadittava kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisiä sairauskohtauksia ja tapaturmia varten.

Palvelusetelituottajan tulee tarkastella asiakkaan kotona asumisen turvallisuutta ja ottaa tarvittaessa yhteyttä omatyöntekijään, mikäli asiakkaan turvallisuutta voidaan lisätä esimerkiksi turvateknologian avulla.

Kotiin annettavissa hoiva- ja hoitopalveluissa ei pääsääntöisesti käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Rajoittamistoimenpiteitä ovat esimerkiksi hygienihaalarin ja hoivasängyn laitojen käyttö sekä turvavyön käyttö pyörätuolissa. Jos rajoitteita joudutaan käyttämään, palvelusetelituottajalla tulee olla kirjallinen ohjeistus asiakkaan turvallisuuden varmistamisesta. Rajoitteisiin liittyvistä hoitopäätöksistä vastaa asiakasta hoitava lääkäri. Päätökset dokumentoidaan asiakkaan asiakirjoihin sekä suunnitelmaan palvelujen toteuttamisesta. Rajoitukset ovat aina määräaikaaisia ja niiden tarpeellisuutta on arvioitava ja kirjattava usein. Palvelusetelituottajan tulee informoida omatyöntekijää, mikäli asiakkaalle otetaan käyttöön rajoittamistoimenpiteitä.

Palvelusetelituottajalla on oltava kirjalliset suojautumis- ja hygieniaohteet. Palvelusetelituottaja hankkii desinfiointiaineet käsien sekä käytössä olevien välineiden ja pintojen desinfiointiin. Palvelusetelituottaja hankkii tarvittavat suojaimet henkilöstölleen, esimerkiksi suojakäsineet, maskit ja suojaesiliinat. Palvelusetelituottajan on nimettävä hygieniasta vastaava henkilö.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava käytössä olevien laitteiden ylläpidosta ja huollosta. Kunnossapitoon nimetään vastuuhenkilö.

Tietoturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Palvelusetelituottajan tulee neuvoa asiakkaita mm. muistutus- ja kantelumenettelystä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla. Palvelusetelituottaja tiedottaa asiakkaalle, mitä tietoja annetaan Siun sotelle.

Palvelusetelituottajan henkilöstöllä tulee olla asiakastehtävän hoidossa henkilö- tai tunnistekortti, jolla työntekijä osoittaa minkä yrityksen palvelusuhteessa toimii.

Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen tuottajat sitoutuvat perehtymään, noudattamaan sekä raportoimaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä asioista asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian sekä toimeenpanosuunnitelman 2022–2026 mukaisesti sekä käyttämään Siun soten myöhemmin määrittämiä mittareita raportoinnissa.

5 Asiakkaan palvelun vähimmäislaatuvaatimukset

5.1 PALVELUN SISÄLLÖN VAATIMUKSET

Asiakkaalle annettavien palvelujen on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista ja ne on toteutettava siten kuin laaditussa asiakassuunnitelmissa on sovittu. Kotiin annettavissa hoiva- ja hoitopalveluissa toteutetaan asiakkaan osallisuutta vahvistavaa, toimintakykyä tukevaa, itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa ja kuntouttavaa työtettä.

Asiakassuhteessa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000). Asiakastyössä ja asiakkaan avustamisessa huomioidaan asiakkaan voimavarat, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntoutuminen. Asiakkaiden epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.

Ergonomia sekä asiakas- ja työturvallisuus huomioiden palvelusetelituottajan tulee kiinnittää huomiota asiakkaan apuvälinetarpeeseen ja ilmoittaa huomioistaan omatyöntekijälle. Asiakkaan on mahdollista saada käyttöönsä henkilökohtainen kuntoutuksen apuväline. Terveystenhuollon kustantaman lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineen käyttöön luovutus edellyttää aina terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää yksilöllistä arviota ja tarvittava apuväline luovutetaan vain yhden, tietyn henkilön käyttöön.

5.2 ARVIOINTIMITTARIT JA -MENETELMÄT

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012) 15 a § velvoittaa käyttämään iäkkään henkilön palvelutarpeiden, toimintakyvyn ja hoitoisuuden selvittämisessä ja arvioinnissa kansallista arviointi- ja seurantamittaristoa RAI-arviointivälinettä. Palvelusetelituottaja arvioi säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaiden toimintakykyä ja palveluntarvetta RAI- arviointivälineellä.

Palvelusetelituottaja tekee RAI- arvioinnin kaksi (2) kertaa vuodessa tai asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa. Palvelusetelituottaja sitoutuu tekemään toimintakykyarviossa yhteistyötä Siun soten kanssa ja raporttoimaan RAI- tuloksista. Palvelusetelituottajalta edellytetään itsenäistä RAI-arviointivälineen käyttöä. Palveluntuottajalla on mahdollisuus liittyä Siun soten RAI- ohjelmistotietokantaan. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä kouluttamisesta RAI- arviointivälineen käyttöön. RAI- arviointitieto on arkaluontoista ja salassa pidettävää tietoa, jonka tietoturva vastaa palveluntuottaja. Palvelusetelituottajia suositellaan käyttämään samoja laatumittareiden tavoitetasoja, joita Siun sote käyttää.

5.3 HYGIENIA

Palvelusetelituottajan tulee kirjata omavalvontasuunnitelmaan hygieniakäytännöt, jotka sisältävät hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteuttamiseksi laaditut toimintaohjeet. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Tartuntatautien ehkäisemiseksi toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita.

Siun sotessa hygieniatoiminnan ohjeistuksesta ja valvonnasta vastaa infektioiden torjuntayksikkö. Hygieniaohteita (kuten veritapaturmien ehkäisyohje, yskimishygieniaohte, kosketusvarotoimiohte, tavanomaiset varotoimet-ohje, käsihygieniaohte ja riskijäteastiaohte) on saatavilla Siun sotelta ja palvelusetelintuottajan tulee noudattaa niitä.

5.4 RAVITSEMUS

Ravitsemuksen tilan huomiointi on tärkeä tekijä asiakkaan hyvinvoinnissa. Asiakasta tuetaan tarvittaessa hyvän ravitsemustilan saavuttamisessa asiakassuunnitelman mukaisesti.

Palvelusetelituottaja huolehtii asiakkaiden riittävästä ravinnon ja nesteiden saannista, erityisesti

helleaikaan. Asiakkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti. Paino mitataan kolmen kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Mikäli RAI-arvioinnissa havaitaan aliravitsemusta, tehdään asiakkaalle MNA-mittaus (ravitsemustilan mittari). Palvelusetelituottaja määrittelee menettelytavat heikkokuntoisten asiakkaiden riittävän nesteiden ja ravinnon saannin turvaamiseksi.

5.5 LÄÄKEHOITO SÄÄNNÖLLISEN KOTIHOIDON PALVELUSETELIASIAKKAALLA

Säännöllisen kotihoidon palveluseteliin voi sisältyä asiakkaan lääkehoito. Asiakkaan tarvitsema apu lääkehoidossa kirjataan asiakassuunnitelmaan. Lääkehoito (lääkkeiden tilaus, toimitus ja lääkehoidon seuranta) sisältyy palvelusetelituottajan ilmoittamaan säännöllisen kotihoidon perustuntihintaan.

Palvelusetelituottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6 mukainen) ja nimetty lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö–Lääkehoitosuunnitelma on palvelusetelituottajan oman lääkärin tai Siun soten kyseessä olevan alueen terveysaseman ylilääkärin hyväksymä.

Lääkehoitosuunnitelmat tulee tarkistaa vähintään kerran vuodessa ja aina olosuhteiden muuttuessa. Tarkistuksen suorittavat suunnittelusta vastaavat esihenkilöt ja päivityksen hyväksyy palvelutuottajan oma lääkäri tai Siun soten kyseessä olevan alueen terveysaseman ylilääkäri.

Lääkkeet säilytetään pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Jos palvelusetelituottaja säilyttää lääkkeitä omissa tiloissaan, tulee tilojen olla lukitut. Lääkkeiden annostelu toteutetaan siten kuin Valviran ohjeissa ja Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6, on opastettu. Asiakkaan kokonaislääkitys tulee tarkistaa vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Asiakasta avustetaan lääkkeiden ottamisessa sekä tarvittaessa järjestetään lääkkeiden jakaminen. Palvelusetelituottaja vastaa mahdollisen käyttämänsä apteekin annosjakelun kustannuksista.

Lääkehoito toteutetaan asiaan perehdytetyn, vastaavalta lääkäriltä lääkeluvan saaneen henkilön/henkilöiden toimesta tai ostopalveluna palvelusetelituottajan kustantamana (esimerkiksi annosjakeluna tai yritys osittain ostaa lääkehoidon osaamista) yksikön lääkehoitosuunnitelmassa olevien osaamisvaatimusten mukaisesti. Palvelusetelituottaja varmistaa lääkehoitoa toteuttavan henkilön/henkilöiden osaamisen.

5.6 ASIAKKAAN RAHA-ASIOIDEN HOITO

Palvelusetelituottaja ei pääsääntöisesti käsittele asiakkaan rahavaroja. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Palvelusetelituottaja on velvollinen huolehtimaan yhteistyössä asiakkaan omatyöntekijän kanssa siitä, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

5.7 ASIAKKAAN TERVEYDENHUOLLON PALVELUT

Kotona asuva asiakas on Siun soten avoterveydenhuollon palvelujen piirissä. Palvelusetelituottaja vastaa asiakkaan terveydentilan seurannasta sekä arvioinnista ja sairauksien hoitamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti. Hoitavan lääkärin vastuulla on lääkitys ja sairaanhoidollisten toimenpiteiden määrääminen. Kotihoidon/Asumispalvelujen asiakkaan taustatietolomake/hoitajan lähete päivystykseen on täytettävä säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaista asianmukaisesti ja annettava asiakkaan mukaan jatkohoitoa varten.

Säännöllisen kotihoidon, tilapäisen kotisairaanhoidon ja kotiutumisen tukemisen palvelusetelituottaja vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratoriotutkimusten pyytämisestä, näytteiden ottamisesta (ellei asiakas käy itse näytteenotossa) ja näytteiden kuljettamisesta tutkittavaksi. Palvelusetelituottaja varmistaa, että vastaukset tulevat huomioiduksi ja jatkohoito-ohjeet otetaan huomioon asiakkaan hoidossa.

5.8 ELÄMÄN LOPPUVAIHEEN HOITO

Asiakkaalla on oikeus asua omassa kodissaan elämänsä loppuun asti. Palvelunjärjestäjä päättää kotisaattohoidon järjestämisen tavasta. Pääsääntöisesti palvelunjärjestäjä vastaa kotisaattohoidon järjestämisestä.

Palvelusetelituottajan tulee huomioida elämän loppuvaiheen hoidon vaatimukset niin toimintakulttuurissa kuin henkilöstön osaamisessa. Palvelusetelituottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta.

Palvelusetelituottajalla on sovitut menettelytavat vainajan saattamisesta. Vainajien kuljettamisesta noudatetaan Siun soten ohjetta Vainajien siirtokuljetuspalvelut 1.1.2023 - 31.12.2026.

6 Kirjaaminen, arkistointi ja laskutus

6.1 KIRJAAMINEN

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilöstönsä riittävästä hoitotyön kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Palvelusetelituottajalla on arkistointisuunnitelma ja asiakirjahallintoa koskevat kirjalliset ohjeet, joista ilmenevät mm. ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta, kirjaamiseen liittyvät käytännöt ja menettelyohjeet, vastuut, tietojen luovutus, asiakirjojen säilytys ja hävittäminen.

Palvelusetelituottajalla on oltava oma sähköinen, salasanoin suojattu asiakastietojärjestelmä. Palvelusetelituottajalta edellytetään hoiva- ja hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä. Asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä kirjataan jokaisen käynnin yhteydessä asiakaslähtöisesti. Kirjaamisessa on kiinnitettävä huomiota asiakkaan voinnissa tapahtuviin muutoksiin sekä suunnitelman toteutumiseen. Lisäksi palvelusetelituottajan tulee kirjata toteutuneet käynnit, sisältäen myös Avohilmo-kirjaukset (THL:n sähköinen ohjelma, maksuton). Asiakastietojärjestelmän käyttö on sallittu vain palvelusetelituottajan laitteissa, mm. puhelin ja tietokone.

Palvelusetelituottaja kirjaa asiakasjärjestelmäänsä asiakaskäynnit päivämäärän ja kellonajan mukaan, sekä toteutussuunnitelmassa esiintyvät poikkeavuudet. Palvelusetelituottaja voi käyttää omaa tietojärjestelmäänsä toteutuneiden tuntien kirjaamiseen, ja sen perusteella tulee voida luotettavasti osoittaa toteutuneet palveluajat. Palvelusetelituottaja kirjaa toteutuneet käynnit palvelusetelijärjestelmään.

Mikäli kirjaamisen käytänteisiin tulee esimerkiksi lainsäädännöllisiä muutoksia, niin palvelusetelituottaja on velvollinen ottamaan ne käyttöön.

6.2 ARKISTOINTI

Palvelusetelituottajan Siun soten lukuun tuottamassa palvelussa muodostuvat asiakasasiakirjat on toimitettava Siun sotelle arkistointia varten ilman erillistä kustannusta palvelun päättyessä. Asiakirjat ovat rekisterinpitäjän arkistointivastuulla.

Siun soten toimintaohjeita tullaan päivittämään järjestelmiä käyttöön otettaessa ja toiminta järjestetään kansallisten ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Valtakunnallisen sähköisen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönottoaminen tulee muuttamaan arkistointiohjeistuksia ja toimintatapaa palvelusetelipalvelussa. Siun sote rekisterinpitäjänä ohjeistaa palveluntuottajia sääntökirjan yleisen osan liitteessä Asiakastietojen käsittelyohje hyvinvointialueen palveluntuottajille -toimintaohje.

Toimintaohjeessa määritetään rekisterinpitäjän ja palveluntuottajan vastuut, rekisteröityjen oikeudet ja reklamaatiot, tietojohtaminen, valtakunnallisen Kanta-palvelujen Potilastiedon arkisto ja Ostopalvelun valtuutus, Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto ja Rekisterinkäyttöoikeus, tietosuoja ja henkilötietojen käsittely, asiakas- ja potilastietojen toimittaminen Siun sotelle sekä tietojen poistaminen.

Palvelusetelituottajien täytyy olla liittyneitä Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon julkisen sektorin ja Siun soten aikataulun mukaisesti.

6.3 LASKUTUS

Yleiset laskutukseen liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.2 Laskutus.

Palvelusetelituottajan minimiveloitusaika kotikäynnistä on 30 minuuttia (poikkeuksena esim. silmätippojen tiputus tai muu asiakkaalle tehtävä alle 15 minuuttia kestävä toimenpide).

Asiakkaan omavastuulaskun liitteeksi tulee laittaa käyntiyhteenvedo, jolla todennetaan asiakkaalle toteutuneet käyntipäivät ja käyntiajat.

6.4 PERUUTUKSET, POISSAOLOT JA KESKEYTYKSET

Yleiset pitkäaikaisten palvelujen poissaoloihin ja keskeytyksiin liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.3 Poissaolosten tarkenteet.

Siun sote ei korvaa asiakkaan äkillisesti terveydentilaan riippumattomista syistä peruutettuja kotikäyntejä, vaan niiden korvauksista on sovittava asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisessä sopimuksessa. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden osalta asiakkaiden ollessa hoidossa sairaalassa tai terveyskeskussairaalassa, palvelusetelituottajan tulee pitää asiakkaan paikkaa varattuna 10 päivää. Hoidon paikkavaraus ei oikeuta ylimääräiseen palveluseteliveloitukseen.

6.5 HINTOJEN MUUTOKSET

Hintojen muutoksiin liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.1 Hintojen ilmoittaminen ja muutokset.

6.6 ASIAKASPALAUTE

Palvelusetelituottaja on velvollinen keräämään asiakas- ja omaispalautetta palvelunjärjestäjän pyynnön mukaisesti. Palautekyselyn vastauksien on oltava myös palvelunjärjestäjän käytettävissä.

Palvelunjärjestäjällä on oikeus tehdä asiakaspalautekyselyjä palveluseteliasiakkaalle. Palvelunjärjestäjä ja palvelusetelituottaja hyödyntävät palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja veloitetaan osallistumaan kansalliseen Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen keräämään Kerro palvelustasi- kyselyyn joka toinen vuosi. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakkailla on mahdollisuus osallistua tähän kyselyyn. Kysely koskee säännöllisesti ja pitkäaikaisesti palveluissa olevia henkilöitä.

Asiakkaan oikeusturvakeinoista ja asiakaspalautteen raportoinnista kerrotaan tarkemmin palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdissa 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot ja 5.2 Vaadittava raportointi.

7 Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat

Siun sote tarkistaa kaikilta palvelusetelituottajilta tilaajavastuulain mukaiset tiedot palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kappaleen 6.3 mukaisesti, minkä lisäksi hakemukseen on liitettävä seuraavat palvelukohtaiset liitteet:

- Vakuutusyhtiön todistus potilasvakuutuslain tai/ja muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään 3 kk vanha)
- Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (enintään 3 kk vanha)
 - YEL-vakuutus: jos olet 18–67-vuotias, olet toiminut yrittäjänä yhtäjaksoisesti vähintään 4 kuukautta, työtulosi ovat vuonna 2025 vähintään 9 208,43 euroa, työskentelet yrityksessäsi ja asut Suomessa.
 - Tapaturmavakuutus: Työnantajalla on velvollisuus ottaa tapaturmavakuutus työsuhteessa oleville työntekijöilleen työtapaturmien ja ammattitautien varalta. Työnantajan on otettava työtapaturma- ja ammattitautivakuutus seuraavissa tilanteissa; kun hän maksaa tai on sopinut maksavansa kalenterivuoden aikana työstä, jota hän teettää, palkkaa yli 1500 euroa vuonna 2025.
- Valvontaviranomaisen päätös Soteri-rekisteröinnistä
- GDPR:n mukainen tietosuojaseloste
- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma (enintään 12 kk vanha)
- Lääkehoitosuunnitelma. Yksikön lääkärin tai Siun soten ko. alueen terveysaseman ylilääkärin hyväksymä (enintään 12 kk vanha).
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Henkilöstöluettelo. Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot [Siun soten henkilöstöluettelo-lomakkeella](#). Mikäli yrittäjä palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen ja henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydettyä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta.

8 Sääntökirjan liitteet

Sääntökirjassa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia versioita.

- Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen henkilötietojen käsittelyn ehdot ja kuvaus (Aluehallitus 21.12.2022, § 260)
- Kotiin annettavien hoiva- ja hoitopalvelujen vähimmäislaatuvaatimukset
 - Siun soten hoitotarvikejakelun kriteerit (Siun soten Hoitotarvikeyksikkö 17.10.2024)
 - Työohje: Hoitotarvikejakelutilaus yksityiset palvelun tarjoajat (Siun soten Hoitotarvikeyksikkö 2.4.2024)
 - Kotihoidon/Asumispalvelujen asiakkaan taustatietolomake/hoitajan lähete päivystykseen (Toimialuejohtajat 26.5.2021)
 - Vainajien siirtokuljetuspalvelut 1.1.2023 - 31.12.2026 (Toimialuejohtajat 30.1.2023)
 - Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa (Toimialuejohtajat 1/2025)

Lisäksi toiminnan varmistamiseksi Siun sotelta on erikseen pyydettyäessä saatavilla liitteet:

- Veritapaturmien ehkäisy
- Yskimishygienia
- Kosketusvarotoimet
- Tavanomaiset varotoimet
- Käsihygieniaohje
- Riskijäteastiat