



Servicesedel till stöd för närståendevård

Tjänstespecifik regelbok

PORVOO  BORGÅ

Innehåll

1	Tillämpningsområde	3
2	Klienten	4
3	Servicesedeln	4
	3.1 Servicesedelsystemet.....	4
	3.2 Hur servicesedeln beviljas	4
	3.3 Avtalet.....	5
4	Innehåll.....	6
5	Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter	8
	5.1 Tjänsteproducenten	8
	5.2 Personalen	8
	5.3 Kvalitetskontroll	9
	5.4 Fel i tjänsten	10
	5.5 Inställd service.....	10
6	Fakturering	11
7	Lagstiftning som reglerar servicen.....	12

1 Tillämpningsområde

Med närståendevård avses vård och omsorg av äldre, handikappade eller sjuka personer, som ordnas i hemlika förhållanden av klientens anhörig eller annan närstående person. Syftet med servicesedlar för närståendevård är att stödja klientens möjligheter att bo hemma samt att stödja närståendevårdaren i vården av den anhöriga eller närstående personen.

Med stöd för närståendevård kan vården och omsorgen för äldre personer samt för personer med funktionsnedsättning eller sjukdom ordnas i hemförhållanden med hjälp av en anhörig eller någon annan närstående till den vårdbehövande. Stöd för närståendevård är en lagstadgad behovsprövad socialtjänst, en del av social- och hälsovårdstjänsternas helhet. Servicen tillhandahålls i samarbete med stadens äldreomsorg och funktionshinderservice, den vårdbehövande, närståendevårdaren och andra aktörer.

Med stöd för närståendevård avses den helhet som består av ett vårdarvode till närståendevårdaren, närståendevårdarens ledigheter samt tjänster som stöder närståendevården. Vårdarvodets nivå bestäms enligt hur bindande och krävande vården är. Stöd för närståendevård är en anslagsbunden socialservice som beviljas enligt prövning av Borgå stads tjänsteinnehavare.

Enligt 3 § i lagen om stöd för närståendevård kan kommunen bevilja stöd för närståendevård om alla kriterierna nedan uppfylls:

- 1) någon på grund av nedsatt funktionsförmåga, sjukdom eller handikapp eller av någon annan motsvarande orsak behöver vård eller annan omsorg i hemförhållanden,
- 2) en anhörig till den vårdbehövande eller någon annan som står den vårdbehövande nära är beredd att ansvara för vården och omsorgen med hjälp av behövlig service,
- 3) vårdarens hälsa och funktionsförmåga svarar mot de krav som närståendevården ställer,
- 4) närståendevården tillsammans med andra behövliga social- och hälsovårdstjänster är tillräcklig med tanke på den vårdbehövandes välbefinnande, hälsa och säkerhet,
- 5) den vårdbehövandes hem till sina sanitära förhållanden och övriga förhållanden är lämpligt för den vård som skall tillhandahållas där, och om
- 6) beviljande av stöd bedöms vara förenligt med den vårdbehövandes bästa.

2 Klienten

Servicesedelklienter inom närståendevården är närståendevårdare och vårdbehövande som har valt servicesedel istället för eller till lika med närståendevårdarens ledighet.

3 Servicesedeln

3.1 Servicesedelsystemet

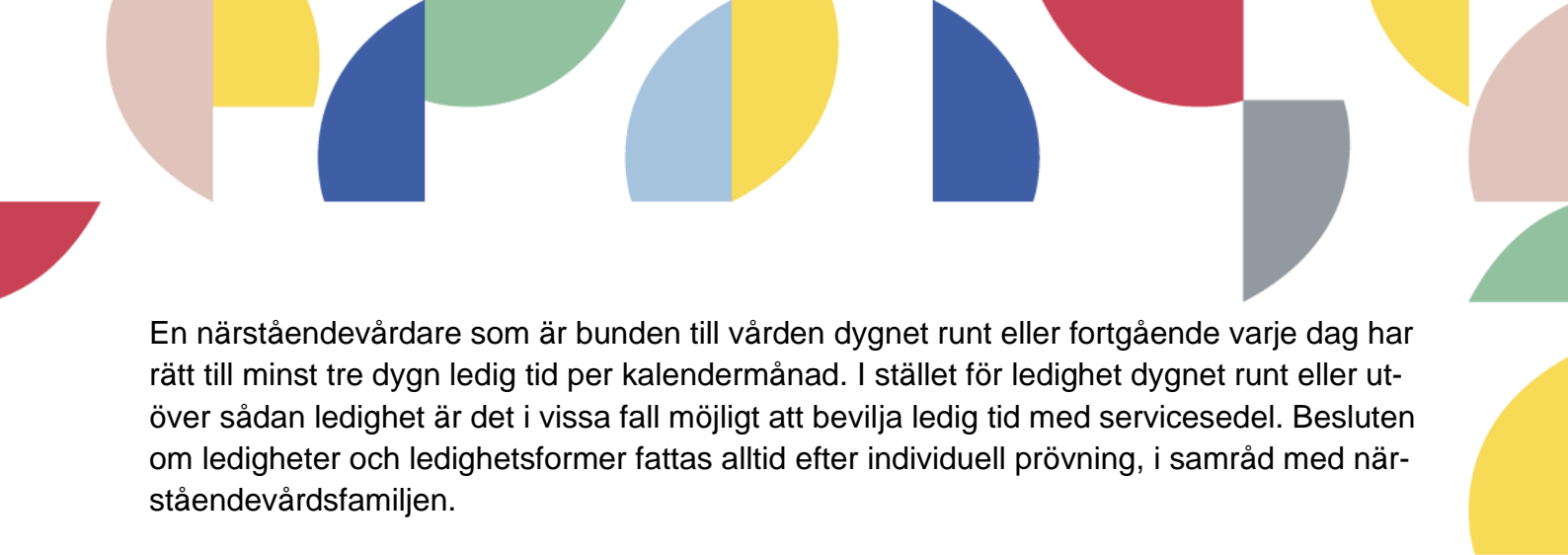
För hanteringen av servicesedlar finns ett servicesedelsystem. Systemet är en servicesedelportal (www.palse.fi). Tjänsteproducenten registrerar sig i systemet (anvisningar ges i portalen). Efter registreringen ansöker tjänsteproducenten om att få bli producent av tjänster mot servicesedel under närståendevård. Tjänsteproducenten upprätthåller uppgifterna om företaget i systemet, kontrollerar giltighetstiden för klientens servicesedel, saldot och antalet vårdtimmar. Servicehändelserna ska bokföras inom fem dagar från tillhandahållandet för att klientens saldo fortlöpande ska vara aktuellt.

Tjänsteinnehavaren vid servicehandledningen ger klienten handledning i användningen av servicesedeln. Klienten får anvisningarna också skriftligt samt en lista över godkända tjänsteproducenter (www.palse.fi). Av listan framgår de tjänster som produceras och deras priser. I servicesedelportalen har klienten möjlighet att jämföra olika producenter av tjänster för närståendevård.

3.2 Hur servicesedeln beviljas

Servicesedeln för närståendevård beviljas av en tjänsteinnehavare vid Servicerrådgivning Rodret. Tjänsteinnehavaren bedömer klientens servicebehov, närståendevårdarens förmåga att fungera som närståendevårdare samt vårdmiljön och fattar servicebeslut. I beslutet fastställs servicesedelns värde och giltighetstid samt innehållet i de tjänster som skaffas med servicesedeln.

Servicesedeln beviljas under den vårdbehövandes namn. Klienten kan själv kontrollera servicesedelns kvarvarande saldo och debiterade tjänster i servicesedelportalen. Tjänsteproducenten förbinder sig att kontrollera klientens saldo i servicesedelportalen varje gång redan i det skede då parterna kommer överens om tjänster.



En närstående vårdare som är bunden till vården dygnet runt eller fortlöpande varje dag har rätt till minst tre dygn ledig tid per kalendermånad. I stället för ledighet dygnet runt eller utöver sådan ledighet är det i vissa fall möjligt att bevilja ledig tid med servicesedel. Besluten om ledigheter och ledighetsformer fattas alltid efter individuell prövning, i samråd med närstående vårdfamiljen.

Om det beslutas att närstående vårdarens ledighet ska ordnas med tjänster mot servicesedel, gör tjänsteinnehavaren en servicesedel åt klienten och ger uppgifter om valbara servicesedelproducenter för tjänster under närstående vårdarens ledighet samt om servicesedelsystemet. Servicesedeln och antalet timmar som den innehåller registreras i servicesedelsystemet.

Servicesedeln beviljas för vård av den vårdbehövande, så att närstående vårdaren kan ta ledigt från sitt vårdjobb. Servicesedeln beviljas oftast för 1–10 timmar per månad.

Servicesedelns värde baserar sig på de beviljade tjänsternas mängd. Servicesedelns värde är ett totalvärde enligt den maximala timtaxan för tjänsten. Timmar som blir oanvända under en period som anges i servicesedeln överförs inte till nästa period.

Klienten ges en servicesedel med den giltighetstid som anges i beslutet. Servicesedelns värde uträknas enligt giltighetstiden för beviljad hjälp och antalet timmar.

Klientens självriskandel består av det belopp som överstiger den andel som staden ersätter samt eventuella kilometerersättningar som tjänsteproducenten debiterar, om sådana angetts i prislistan i servicesedelsystemet.

Tjänsteproducenten anger de erbjudna tjänsternas priser på det sätt som Borgå stad har specificerat. Priserna anges i det skede då tjänsteproducenten ansöker om att få bli tjänsteproducent samt årligen vid en separat angiven tidpunkt via servicesedelsystemet (www.palse.fi). Tjänsteproducenten förbinder sig till de angivna maximipriserna under kalenderåret.

För andra tjänster än de som är avsedda att tillhandahållas mot servicesedeln ska klienten och tjänsteproducenten sinsemellan komma överens om, och avgifterna för sådana tjänster ska klienten själv betala.

3.3 Avtalet

Den tjänst som produceras med servicesedel baserar sig på ett avtal mellan klienten och tjänsteproducenten. Avtalet bör ingås vid det första hembesöket. Parterna i serviceavtalet är ett företag som producerar tjänster samt en klient i konsumentställning som använder en servicesedel för närstående vård. Ett skriftligt avtal ska ingås mellan klienten och tjänsteproducenten. I avtalet kommer parterna överens om bland annat servicens innehåll,

avtalsperioden, uppsägningsvillkoren samt, då tjänster tillhandahålls hemma hos klienten, hanteringen av klientens nycklar. Klienten kan ingå ett avtal med endast en servicesedelproducent per gång i fall servicen innehåller sjukvårdsåtgärder.

Klienten väljer en tjänsteproducent bland de tjänsteproducenter som Borgå stad har godkänt. Klienten beställer sedan tjänster från tjänsteproducenten och kommer överens om tidpunkten för tjänsterna. Tjänsteproducenten tillhandahåller tjänsterna vid överenskommen tidpunkt.


4 Innehåll

Servicesedeln för närståendevård är avsedd som stöd för närståendevårdaren enligt närståendevårdens vård- och serviceplan. Närståendevårdsfamiljen kommer överens med tjänsteproducenten om tjänsteinnehållet för att det på bästa sätt ska motsvara familjens behov. Tjänster produceras för att stödja, upprätthålla och rehabilitera klientens fysiska, psykiska och sociala funktionsförmåga samt för att stödja närståendevårdaren och vid behov ge handledning i vårdarbetet. Tjänsterna kan omfatta assistans i dagliga aktiviteter med ett arbetsgrepp som är ägnat att upprätthålla funktionsförmågan, hälso- och sjukvårdsåtgärder, rehabilitering samt vårdhandledning och -rådgivning.

Närståendevårdaren ansvarar för sin del för vården och ger tjänsteproducenten den information som behövs för vården. Tjänsteproducenten förbinder sig att producera service i enlighet med erhållna uppgifter.

Servicesedelföretagaren utför de uppgifter som närståendevårdaren skulle utföra under sin närvaro i hemmet. Den viktigaste och primära uppgiften är att ta hand om den vårdbehövandes välbefinnande. Servicebeskrivningen nedan innehåller uppgifter som kan utföras som en del av servicen. Inte alla uppgifter som ingår i servicebeskrivningen kommer nödvändigtvis att genomföras, eftersom servicen alltid baserar sig på klientens primära behov.

- a. överenskommelse med klienten och närståendevårdaren om tidpunkten för och innehållet i arbetsuppgifterna för dagen
- b. assistans i klientens dagliga aktiviteter, t.ex. på- och avklädning, dusch, mm. för daglig hygien, hudkräm, ändring av kroppsställning, assistans vid förflyttning
- c. kontroll av näringsintag samt handledning, vid behov tillagning av mat
- d. uppföljning av hälsotillståndet och den upplevda hälsan samt vård och vårdhänvisning efter behov

- 
- e. handledning av närståendevårdaren / assistans med användning av hälso- och sjukvårdstjänster
 - f. aktiverande verksamhet och utevistelse med ett arbetsgrepp som stöder funktionsförmågan
 - g. handledning i anskaffning och användning av vårdartiklar och hjälpmedel och vid behov rengöring av hjälpmedel
 - h. vid behov hjälp med att utträtta ärenden och att fungera som ledsagare utanför hemmet
 - i. vid behov handledning i skötseln av hemmet
 - j. uppföljning och bedömning av läkemedelsbehandlingen: assistans i dosering och administrering av läkemedel
(under förutsättning att kraven gällande hantering av läkemedel är uppfyllda)
 - k. vid behov uppföljning av mätvärden hos den vårdbehövande (till exempel RR, blodsocker)
med mätinstrument för hemmabruk.
 - l. samarbete med olika instanser utgående från klientens behov
 - m. upprätthållande av det sociala nätverket och uppmuntran till det
 - n. samarbete med anhöriga och närstående
 - o. assistans till klienten i att ansöka om aktuella förmåner
 - p. psykiskt stöd till närståendevårdaren och den vårdbehövande och samtal med dem

Tjänsteproducenten ska rapportera om förändringar i den vårdbehövandes eller närståendevårdarens funktionsförmåga och servicebehov. Då gör servicehandledningens tjänsteinnehavare en ny bedömning av stödbehovet för närståendevården och uppdaterar vid behov vård- och serviceplanen i samråd med närståendevårdsfamiljen.

Det ska finnas utrymmen och utrustning som behövs för vården hemma hos närståendevårdsfamiljen. Om tjänsteproducenten upptäcker att de i vårdomgivningen eller utrustningen finns brister som påverkar vården, ska tjänsteproducenten ge närståendevårdsfamiljen handledning i att skaffa utrustning eller nödvändiga ändringsarbeten eller vid behov meddela saken till Servicerådgivning Rodret.

5 Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter

5.1 Tjänsteproducenten

Tjänsteproducenten ska uppfylla de villkor som ställs på verksamheten i fråga i lagen om privat socialservice (922/2011) och/eller lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990). Tjänsteproducenten ska vara införd i regionförvaltningsverkets register eller inneha tillstånd utfärdat av regionförvaltningsverket för verksamhet i kommunen. En tjänsteproducent som producerar vård som tillhandahålls i hemmet ska ha en skriftlig plan för läkemedelsbehandling. En tjänsteproducent som enbart producerar assistans i dagliga sysslor ska vara införd i Borgå stads register över godkända producenter av privata socialtjänster.

Tjänsteproducenten kan vid behov anlita en annan motsvarande tjänsteproducent som underleverantör för vården. Då ska underleverantören uppfylla samma krav som tjänsteproducenten och vara införd i Borgå stads register över godkända producenter av privata socialtjänster. Tjänsteproducenten ansvarar för sina underleverantörers verksamhet på samma sätt som för sin egen verksamhet.

5.2 Personalen

Av den personal hos tjänsteproducenten som utför sjukvårdsåtgärder förutsätts rätt enligt lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994 och förordning 564/1994) att utöva hälsovårdares eller sjukskötares yrke eller rätt enligt förordningen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården att använda yrkesbeteckningen närvårdare, primärskötare eller hjälpskötare eller behörighet som hjälpskötare enligt lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005 och förordning 608/2005) eller motsvarande behörighet enligt övergångsbestämmelserna i lagen. Även vikarierna ska ha tillräcklig utbildning inom social- och/eller hälsovårdsbranschen.

Tjänsteproducenten ska utse en person med ansvar för läkemedelsbehandling, om företaget genomför läkemedelsbehandling. Läkemedelsbehandling är verksamhet inom hälso- och sjukvården som genomförs av och under ansvar av yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården som fått utbildning i läkemedelsbehandling. Tjänsteproducenten säkerställer sin personals läkemedelskompetens. Tjänsteproducenten ser till att personalen har uppdaterade färdigheter att genomföra läkemedelsbehandling som motsvarar kunskapsnivån hos hemvårdspersonal (Sitran selvityksiä 49, 2011). Tjänsteproducenten förbinder sig att se till att den personal som genomför läkemedelsbehandlingen har

genomgått den fortbildning i läkemedelsbehandling som Borgå stad kräver och att kunnandet visas minst vart femte (5) år i enlighet med handboken Turvallinen lääkehoito (2021:6).

Tjänsteproducentens personal ska ha minst grundexamen inom social- och hälsovårdsbranschen och den kompetens och utbildning som enligt lagstiftningen behövs för genomförande av arbetsuppgifterna samt ha tillstånd enligt lag att vara verksamma som yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården i Finland. Tjänsteproducenten upprätthåller personalens yrkesskicklighet inom alla yrkesgrupper som deltar i produktionen av tjänster.

Tjänsteproducenten ska för tillhandahållandet av tjänster mot servicesedel utse en person som ansvarar för att de tjänster som tillhandahålls uppfyller kraven. Den person som ansvarar för servicesedeltjänster ska ha tillämplig utbildning inom social- och hälsovårdsbranschen. Om den ansvariga personen byts ska detta anmälas till registratörskontoret vid social- och hälsovårdssektorn i Borgå stad. Ändringen ska också registreras i servicesedelportalen.

Tjänsteproducenten ser till att anställda som utför klientarbete uppfyller samma behörighetsvillkor som Borgå stads anställda med motsvarande uppgifter. Tjänsteproducenten ser till att de tjänster som produceras motsvarar minst den nivå som förutsätts av motsvarande kommunal verksamhet. Som lämpliga utbildningar betraktas i första hand utbildningar och examina inom social- och hälsovård (till exempel närvårdare, sjukskötare).

Personalens kompetens ska vara på den nivå som klienternas vårdbehov kräver, och personalen förbinder sig att samarbeta med klienten och klientens familj. Om tjänsteproducenten har fler än tre anställda i anställningsförhållande, ska den som ansvarar för tjänsterna ha högskoleexamen inom social- och/eller hälsovårdsbranschen eller motsvarande examen, tillräcklig ledarförmåga samt minst tre års arbetserfarenhet av motsvarande uppgifter. När den ansvariga personen byts ska Borgå stad underrättas om detta och ändringen antecknas i portalen för servicesedlar.

Personalen ska ha tillräckliga kunskaper i finska och svenska.

5.3 Kvalitetskontroll

Tjänsteverksamheten ska basera sig på kvalitetsrekommendation för tjänster för äldre personer (SHM 2020:29). Ansvar för tillsyn över tjänsteproducentens verksamhet och tjänster ligger i första hand hos Borgå stad. Det kvalitativa minimikravet för tjänster som tillhandahålls mot servicesedel är den nivå som krävs av motsvarande kommunal verksamhet (servicesedellagen 569/2009). Tjänsteproducenten ska upprätthålla en god kvalitet på hygien, dokumentationen och användningen av anläggningar och material samt en god patientsäkerhet. Som kvalitetsmått på klientarbetet och klientsäkerheten används

klientrespons samt mängden av klientskadeanmälningar, anmärkningar, klagomål och reklamationer.

Tjänsteproducenten låter Borgå stad göra enkäter om klienttillfredsställelse bland sina servicesedelklienter och deltar i den insamling av klientrespons som Borgå stad ordnar. Tjänsteproducenten deltar i de samarbetsmöten som Borgå stad ordnar.

Klienten kan ge tjänsteproducenten och Borgå stad respons om tjänsternas kvalitet och andra detaljer med anknytning till tjänsterna. Respons och svar på responsen är i första hand kommunikation mellan klient och tjänsteproducent. Tjänsteproducenten ska ge Borgå stad en utredning eller kopior av alla anmärkningar, besvär och klagomål om tjänster som producerats mot servicesedel samt om alla avgöranden som gäller dessa.

5.4 Fel i tjänsten

Tjänsten anses vara felaktig om den avviker från de innehållskrav som nämns i den allmänna eller tjänstespecifika regelboken, i lagstiftningen eller i avtalet. Ansvaret för att tjänsterna tillhandahållas på ett högklassigt och omsorgsfullt sätt ligger hos tjänsteproducenten (konsumentskyddslag (38/1978)). Borgå stad ansvarar inte för tjänsteproducentens fel.

Tjänsten är felaktig också om den inte motsvarar de uppgifter som tjänsteproducenten på förhand har lämnat om sin verksamhet och som kan antas ha påverkat klientens beslut vid valet av tjänsteproducent. Samma sak gäller också uppgifter som lämnats om genomförandet av tjänsten (konsumentskyddslag 38/1978).

5.5 Inställd service

Tjänsteproducenten ansvarar för genomförandet av sina tjänster i enlighet med det avtal som ingåtts med klienten. Tjänsteproducenten informerar klienten om hinder för genomförandet av tjänsten genast när tjänsteproducenten vet om hindret och kommer överens med klienten om en ersättande tjänst. Om tjänsteproducenten inte själv kan ordna en ersättande tjänst, kontaktar tjänsteproducenten Servicerådgivning Rodret för att få vården ordnad. Tjänsteproducenten ska avtala med klienten om när klienten senast kan göra en avbokning så att avbokningen inte medför extra kostnader för klienten. Borgå stad svarar inte för kostnaderna för inställda eller avbokade servicehändelser.

6 Fakturering

Tjänsteproducenten fakturerar beställaren högst en gång per månad i efterhand i enlighet med servicesedelbeslutet. Betalningsvillkor är 14 dagar netto från mottagning av faktura. Dröjsmålsräntan är högst det som föreskrivs i räntelagen. Beställaren betalar varken faktureringsstillägg eller andra extra kostnader. Fakturan får inte innehålla klientens personuppgifter.

Tjänsteproducenten skapar månadsvis i Palse.fi-portalen en faktureringsreferens för en samlingsfaktura för perioden. Den faktureringsreferens som tjänsteproducenten har skapat överförs automatiskt till Borgå stad för kännedom. Tjänsteproducenten sänder en faktura för servicesedeltjänsterna till Borgå stad från sitt eget faktureringsystem.

Tjänsteproducenten skickar fakturorna i första hand som e-fakturor. Fakturan ska innehålla mottagarens adress:

Borgå stad
PB 785
00074 CGI

EDI-kod: 0037106151210

E-fakturaoperatör: CGI (operatörskod 003703575029)

Om leverantören inte kan skicka fakturan som e-faktura, ska fakturan skickas till adressen:

Borgå stad
PB 785
00074 CGI

Borgå stad betalar inga tillkommande kontors-, boknings-, material- eller faktureringsavgifter.

Fakturan ska innehålla följande uppgifter, som är obligatoriska enligt mervärdesskattelagen:

- datum för utfärdandet,
- fakturans nummer (löpnummer)
- tjänsteproducentens identifieringsnummer för mervärdesskatt (FO-nummer)
- tjänsteproducentens namn och adress
- namn och adress på fakturans mottagare

- servicesedelportalens fakturareferens
- grund för skattefrihet, t.ex. skattefria social- och hälsovårdstjänster:
 - a) skattefri försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster enligt 130 a § i mervärdesskattelagen
 - b) skattefri försäljning av tjänster i form av socialvård enligt 130 a § i mervärdesskattelagen
 - c) skattefri försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster enligt 34 § i mervärdesskattelagen
 - d) skattefri försäljning av tjänster i form av socialvård enligt 37 § i mervärdesskattelagen
 - e) i en ändringsfaktura eller kreditfaktura en hänvisning till den ursprungliga fakturan

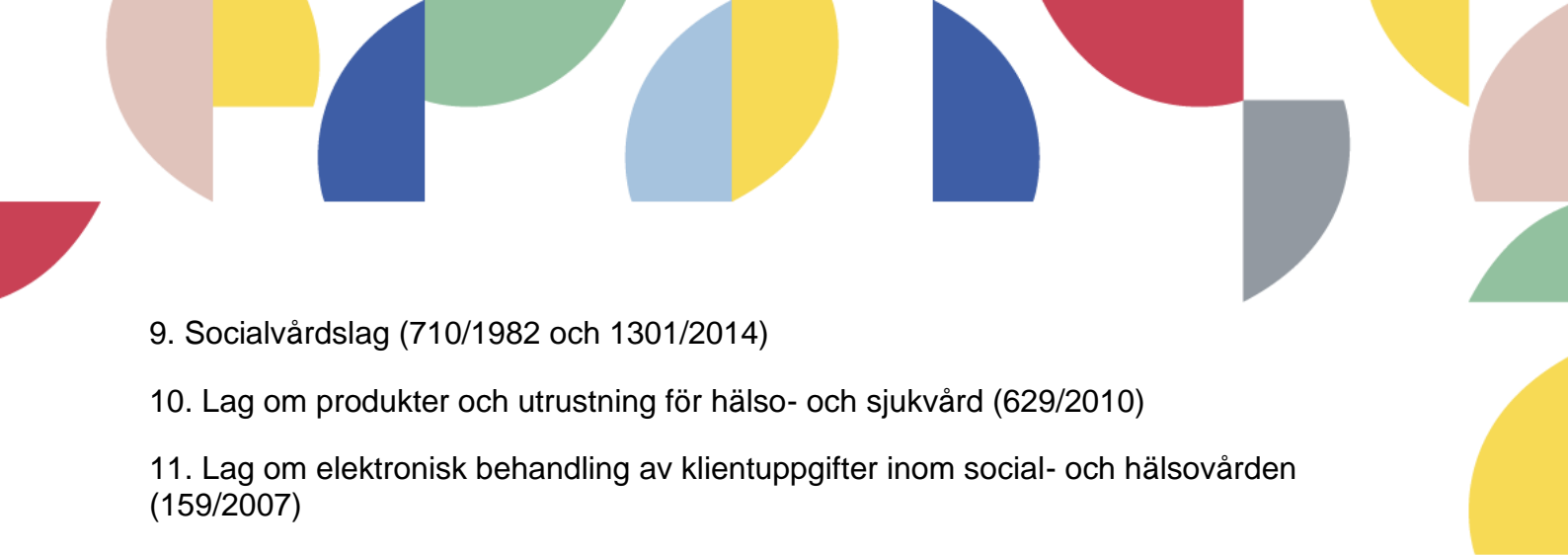
Om fakturan är bristfällig eller felaktig returnerar Borgå stad fakturan till tjänsteproducenten, vilket kan medföra dröjsmål i betalningen.

Servicen ska faktureras månadsvis i efterskott senast den 15 dagen.

Klienten betalar en självriskandel till tjänsteproducenten. Om klienten inte betalar självriskandelen av tjänsteproducentens faktura, ska tjänsteproducenten själv ta hand om betalningsförhandlingar och eventuell indrivning. Borgå stad ansvarar inte för klientens eventuella obetalda självriskandelar.

7 Lagstiftning som reglerar servicen

1. Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
2. Lag om stöd för närståendevård (937/2005)
3. Lag om privat socialservice (922/2011)
4. Lag om privat hälso- och sjukvård (152/1990)
5. Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
6. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
7. Patientförsäkringslag (948/2019)
8. Hälso- och sjukvårdslag (1326/2010)

- 
9. Socialvårdslag (710/1982 och 1301/2014)
 10. Lag om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010)
 11. Lag om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007)
 12. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar (298/2009)
 13. Arbetarskyddslag (738/2002)
 14. Lag om planering av och statsunderstöd för social- och hälsovården (733/1992)
 15. Personuppgiftslag (523/1999) [Tämä laki on kumottu L:lla 5.12.2018/1050, joka on voimassa 1.1.2019 alkaen.]
 16. Konsumentskyddslag (38/1978)
 17. Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
 18. Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994)
 19. Förordning om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (564/1994)
 20. Lag om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015)
 22. Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012)
 23. Lag om klienthandlingar inom socialvården (254/2015)
 24. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (Allmän dataskyddsförordning)