1 Säännöllisen kotihoidon palveluseteli

Säännöllisellä kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelua ja kotisairaanhoitoa. Kotihoitoa toteutetaan asiakkaan kotiin tehtävillä kotikäynneillä, joiden sisältö on määritelty asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Kotihoidon käyntien määrä ja ajankohta sovitetaan asiakkaan hoidon tarpeeseen. Käyntejä tehdään tarpeen vaatiessa myös iltaisin ja öisin sekä viikonloppuisin. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli on vaihtoehto Jyväskylän kaupungin säännölliselle kotihoidolle. Asiakkaan on mahdollisuus valita palvelusetelituottaja Jyväskylän kaupungin ylläpitämästä rekisteristä (www.palse.fi).

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä tuotettu kotihoidon toiminta perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja -asetukseen (607/83), kansanterveyslakiin (kansanterveysterveyslaki 66/72), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (ns. vanhuspalvelulaki 980/2012) sekä Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019 (julkaisuja 2017:6). Toimintaa ohjaavat myös kaupunkistrategia, Keski-Suomen maakuntastrategia sekä ikäihmisten palvelujen järjestämissuunnitelma.

1.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Jyväskylän kaupunki järjestää kotihoitoa omana toimintana, ostopalveluna ja palvelusetelillä. Palvelusetelillä järjestettyä kotihoitoa tarjotaan määrärahan puitteissa asiakkaalle vuosittain perusturvalautakunnan vahvistamien ikäihmisten ja pitkäaikaissairaiden kotihoidon myöntämisen perusteiden ja soveltamisohjeiden mukaisesti. Uudet asiakkaat tulevat palveluiden piiriin Jyväskylän kaupungin OIVA-keskuksen keskitetyn palveluohjauksen kautta. Kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. Palveluohjaaja selvittää henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn ja terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Asiakkaan tarvitsemat kotihoidon palvelut suunnitellaan ja järjestetään yhdessä asiakkaan, läheisten ja muiden tahojen kanssa asiakkaan asuinpaikka huomioiden. Palveluohjaaja tekee säännöllisen kotihoidon palvelusetelin myöntämisestä kirjallisen palvelupäätöksen asiakkaalle sekä muutoksenhakukelpoisen maksupäätöksen. Asiakkaan asuessa yksityisessä palveluntuottajan asumisyksikössä vuokralla, jossa kotihoito tuotetaan palveluntuottajan toimesta, asiakkaalle myönnetään kotihoito minuutin tarkkuudella. Kokonaishoitoaika tarkentuu koko kuukaudelle ensimmäisen viikon tilastoinnin pohjalta. Asiakkaan asuessa omassa kodissa talojen ulkopuolelle voi palveluohjaaja myöntää asiakkaalle käynnin kestoksi minimissään 20 minuuttia, joka on myös toteutettava asiakkaan luona. Jos kuitenkin käyntiaika on lyhyempi kuin tuo 20 minuuttia, tilastoidaan todellinen käyntiaika. Asiakkaan säännöllisen kotihoidon kokonaishoitoaika

tarkentuu ensimmäisen viikon seurantajakson jälkeen palveluntuottajan tekemän tilastoinnin pohjalta kotihoidon efficalle.

1.2 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa kotihoidon palvelua Keski-Suomen maakunnan alueella ja sen toimitilat ovat Keski-Suomessa. Palveluntuottaja ei saa perusteettomasti kieltäytyä uuden asiakkaan vastaanottamisesta. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään myöntämispäätöksessä määriteltyyn kotihoidon palveluun ja palvelua tuotetaan kaikkina vuorokauden aikoina myös yökäynnit tarpeen mukaan. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön Effica-potilastietojärjestelmä

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelipalvelut voidaan lopettaa, mikäli asiakkaan tilanteessa ja toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, joiden perusteella myöntämisperusteet eivät enää täyty. Palveluohjaaja päättää asiakaskohtaisen palvelun päättymisestä. Asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluohjaajan ilmoittamana ajankohtana. Jos asiakas tai omainen ilmoittaa palveluntuottajalle palveluiden päättymisestä, palveluntuottaja informoi palveluohjaajaa ilmoituksesta. Asiakkaan palvelut päätetään yhteistyössä palveluohjaajan kanssa.

Asiakas voi ostaa palveluntuottajalta tarvitsemaansa lisäapua, joka ei sisälly säännöllisen kotihoidon myöntämisen perusteisiin. Asiakkaalla on aina oikeus vaihtaa kotihoidon palvelusetelituottajaa tai siirtyä kunnallisen kotihoidon piiriin. Vaihto tapahtuu yleensä saattaen vaihtaen palveluntuottajalta toiselle.

Alueellinen malli ja matkakorvaukset

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelissä on käytössä alueellinen malli. Jyväskylän kaupunki on jaettu (kuuteen eri) alueeseen: Jyväskylän keskusta, Vaajakoski, Palokka, Tikkakoski, Säynätsalo ja Korpilahti. Jyväskylä (Kantakaupunki, Halssila, Kuokkala, Keljo, Keltinmäki/Myllyjärvi, Kypärämäki; Kortepohja, Mannila, Lohikoski, Huhtasuo), Vaajakoski, Palokka, Tikkakoski, Säynätsalo, Korpilahti, Vesanka, Kuohu. Palveluntuottajat ilmoittavat, millä alueella tai alueilla ne tuottavat palveluita. Palveluntuottajien ilmoittamat alueet löytyvät erillisestä palse.fi- rekisteristä, josta löytyvät kotihoidon palvelusetelituottajat. Matkakorvaukset maksetaan edellä mainitun alueen keskustasta edestakaisen matkan ylittäessä 20 kilometriä, jokaiselta asiakaskäynniltä huomioituna verohallinnon kulloinkin voimassa olevan ohjeiston mukaisesti. Alle 20 kilometrin edestakaiselta matkalta edellä mainitun aluemallin keskustasta olevat matkakorvaukset on sisällytetty palvelusetelin tuntihintaan.

1.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma ja tilastointitapahtumat ja kirjaukset efficaan

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa, siinä määriteltyjä tavoitteita sekä arvioimaan asiakkaan hoidon tarvetta jatkuvasti. Palvelua toteutetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma tulostetaan myös asiakkaalle nähtäväksi ja hyväksyttäväksi. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma tulee käydä läpi palveluntuottajan henkilöstökokouksissa/tiimeissä siten, että suunnitelman sisältö on koko hoitohenkilökunnan tiedossa. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja kognitiivista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella asiakaskäynnillä. Muutokset kirjataan Effica-potilastietojärjestelmään erillisen kirjaamisohjeen mukaisesti. Tavoitteena on, että asiakkaan terveydentilassa tapahtuvat muutokset voidaan ennakoida ja tarvittava hoitoonohjaus toteuttaa etupainotteisesti.

- Asiakkaan alkupalaverissa laaditaan alustava hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, palveluohjaajan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Kotihoidon Efficalle hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan palveluntuottajan toimesta viimeistään viiden viikon kuluttua palveluiden käynnistymisestä ja sitä päivitetään aina tarpeen mukaan aina asiakkaan tilanteen muuttuessa, mutta kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Palveluntuottaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistamisesta.
- Asiakastyöhön liittyvää välitöntä yhteydenpitoa pidetään tilaajan ja palveluntuottajan nimetyn yhteyshenkilön välillä arkisin klo 8–16. Lisäksi palveluntuottajan edustajan on oltava tavoitettavissa yhdestä puhelinnumerosta päivittäin myös klo 16–22 sekä viikonloppuisin ja pyhisin klo 8–22. Puhelumaksu on normaalin paikallisverkkomaksun suuruinen.
- Palveluntuottajan työntekijä tekee tarvittavat kirjaukset asiakkaan hoidosta Effica-potilastietojärjestelmään saman työvuoron aikana, mutta vähintään kerran viikossa (tilaajan kirjaamisohjeen mukaan).
- Palveluntuottajan työntekijä tilastoi asiakaskäyntiajat kotihoidon Efficalle työvuoron päätteeksi.

10.4 Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin sisällöt

Kotihoitoa toteutetaan asiakkaan luona tehtävin kotikäynnein asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti 24h/vrk ja 7 pv viikossa. Seuraavassa kappaleissa on kuvattu esimerkinomaisesti keskeisimpiä kotihoidon sisältöjä. Luettelo ei ole kattava, koska palvelun sisältö muodostuu asiakaskohtaisen palvelutarpeen mukaisesti.

Kotihoidon asiakkaan perushoidolliset tehtävät:

- asiakkaan avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, kuten henkilökohtainen hygienia (hampaiden pesu, ihon hoito, kynsien leikkaaminen, peseytyminen), wc-toimet ja pukeutuminen
- asiakkaan säännöllisestä, terveellisestä ja monipuolisesta ravitsemuksesta huolehtiminen, esim.
    - aamu-, ilta- ja välipalojen valmistuksessa avustaminen
    - valmiin aterian lämmityksessä avustaminen
    - tarvittaessa jääkaapin sisällön tarkistaminen
- asiakkaan yksilöllisen toimintakyvyn eri osa-alueiden tukeminen kuntouttavilla työmenetelmillä
- terveydentilan ja yleistilanteen seuranta ja tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- hoitotarvikkeiden ja välineiden hankinta tai hankinnassa avustaminen
- liikkumisessa ja tarvittavien apuvälineiden hankinnassa avustaminen
- harjoitusohjelman/kotikuntoutusohjelman suorittamisessa ohjaaminen
- ulkoiluavun järjestäminen tai asiakkaan kanssa ulkoilu keskimäärin 1 x viikko, jos ulkoilua ei muutoin voida järjestää
- yhteydenpito eri asiantuntijatahoihin asiakkaan asioissa

Kotihoidon asiakkaan yöaikaan tapahtuvan kotihoidon käyntien sisältö:

- asentohoito vuoteeseen
- wc-käynti/vaipan vaihdossa avustaminen
- aikakriittisestä lääkehoidosta huolehtiminen
- saattohoito yhdessä omaisten tai muiden asiantuntijatahojen kanssa
- henkilölle, joka tarvitsee yökäynnin terveydentilan ja voinnin seurannan vuoksi (esim. kaatuminen, GM-mittaus, kommootioseuranta)
- omaishoitajan avun turvin asuvalle henkilölle, jonka omainen on tilapäisesti poissa kotoa
- yhden viikon ajan henkilölle, joka on kotiutunut sairaalasta ja hoitajien arvion mukaan tarvitsee öisin terveydentilan ja voinnin seurantaa (esim. epäily siitä, että asiakas ei osaa hälyttää apua turvapuhelimella)

Kotihoidon asiakkaan lääke- ja sairaanhoidolliset tehtävät:

- terveydentilan ja voinnin seuranta, asiakkaan sairauteen liittyvät seurannat (esim. verenpaineen ja painon seuranta) sekä tarvittavista jatkoseurannoista huolehtiminen
- lääkehoidon toteuttaminen (lääkkeiden antaminen, lääkkeiden jakaminen annostelijaan), lääkehoidon havainnointi ja seuranta sekä arviointi lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- reseptien uusimisesta huolehtiminen
- apteekkiasioinnissa avustaminen; apteekkitilin avaaminen sekä lääkkeiden tilaaminen asiakkaan sopimusapteekista
- tarvittaessa yhteydenotot ja ajanvaraus asiakkaan lääkäriin
- injektioiden antaminen
- iv-lääkityksen tai -nesteytyksen antaminen lääkärin ohjeiden mukaisesti
- haavahoidot lääkärin ohjeiden mukaan
- katetroinnit ja avannehoidot
- muistitestin, depressiotestin ja muiden hoidon toteuttamista edellyttävien testien tekemistä ammattihenkilöltä, joka on suorittanut asianmukaiset koulutukset

Kotihoidon asiakkuuteen liittyvät kodinhoidolliset tehtävät:

- kodin yleissiisteydestä huolehtiminen, roskien vienti, näkyvien roskien siistiminen, vuoteen sijaus ja lakanoiden vaihto, tiskaus, pöytäpintojen pyyhkiminen, jääkaapin siisteydestä huolehtiminen
- wc:n siisteydestä huolehtiminen sekä portatiivin tyhjennys ja pesu
- asiakkaan avustaminen ja neuvonta perussiivouksen hankkimiseksi
- avustaminen pyykkihuollon hankinnassa/toteuttamisessa

Kotihoidon asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtiminen:

- psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden arviointi ja edistäminen
- elinympäristön toimivuudesta/esteettömyydestä huolehtiminen ja tarvittaessa yhteydenotto asiantuntijatahoon
- tekniikan hyödyntäminen turvallisen ympäristön tukena (apuvälineet, turvapuhelin, yökamera)

Muut tehtävät:

- ohjaus ja neuvonta
- tarvittaessa avustaminen etuuksien, tukien ja edunvalvonnan hakemisessa
- avustaminen välttämättömien vaatteiden hankinnassa silloin, kun sitä ei ole mahdollista muutoin järjestää
- asiointiavun järjestäminen
- asiointiavun järjestäminen tai saattoapuna toimiminen äkillisissä tutkimuksissa ja lääkärin vastaanotolla silloin, kun sitä ei ole mahdollista muutoin järjestää
- ympärivuorokautisen asumisen tarpeen arviointi yhdessä asiakkaan, omaisen, palveluntuottajan ja tilaajan kanssa, kun kotihoidon käynnit eivät enää takaa asiakkaan turvallista ja riittävää hoitoa omassa kodissa

1.5 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilöstön määrää ja mitoitusta laskettaessa noudatetaan ikäihmisten palvelujen laatusuositusta (STM 2017:6). Tehtävärakenteen suunnittelussa on noudatettava lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (559/1994) ja asetusta (564/1994) siten, että asiakas- ja potilasturvallisuus ei missään tilanteessa vaarannu.

Kotihoidon henkilöstön vähimmäistarve määräytyy iäkkäille myönnettyjen palvelujen (tunteina) toteuttamiseen tarvittavina henkilöstön välittömään asiakastyöhön käytettävissä olevana työaikana (tunteina).

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palveluntuotantoon osallistuvalla henkilöstöllä on lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden suorittamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.
- Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassaolevat lääkehoidon luvat. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöidensä lääkehoidon osaamisesta. Osaaminen on osoitettava vähintään 5 vuoden välein Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. (https://www.thl.fi/fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/potilasturvallisuus/turvallinen-laakehoito). Myös muu hoitotyössä erilaisiin tehtäviin tarvittava koulutuspohja ja osaaminen tulee varmentaa (esim. katetroinnin osaaminen).
- Toimintayksikössä työskentelee vähintään yksi sairaanhoitaja.

- Jokaisessa työvuorossa yksikön lääkehoidosta vastaa vähintään lääkehoitokoulutuksen saanut lähihoitaja.
- Asiakkaiden kanssa tekemisissä olevalla henkilöstöllä tulee olla voimassaoleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi.

Palveluntuottajalla voi olla myös avustavaa henkilökuntaa tukipalvelutehtävissä. Palveluntuottajan tulee sopia erikseen palveluohjaajan kanssa avustavan henkilökunnan käytöstä.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee lisäksi olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi.

Palveluntuottajan henkilöstön tulee noudattaa Jyväskylän kaupungin vanhuspalveluiden antamia toimintaohjeita ja turvallisuusmääräyksiä. Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilöstönsä riittävästä sijaistuksesta ja muista järjestelyistä vuosilomien, sairauslomien ja muiden vapaajaksojen aikana.

Hoitoon ja muuhun asiakastyöhön osallistuvan työntekijän tulee olla henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan asiakaspalveluun soveltuva, tehtäväänsä hyvin perehdytetty ja luotettava. Hänellä tulee olla hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot sekä valmius eri kulttuuritaustaisten ja vammaisten asiakkaiden kohtaamiseen. Hoitotehtävissä toimivan henkilöstön tulee sitoutua noudattamaan Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -opasta. Kelpoisuusvaatimukset täyttäviä opiskelijoita voi olla kerrallaan enintään 20 % hoitotehtävissä toimivista työntekijöistä. Hoitohenkilökunnassa on riittävästi erilliskoulutuksen tai luvan saanutta henkilöstöä, jotta esimerkiksi muisti- ja depressiotestit ja erityistä lupaa edellyttävät toimenpiteet voidaan suorittaa palvelukuvauksen mukaisesti.

10.6 Säännöllisen kotihoidon palvelutuottajalle asetettavat vaatimukset

Säännöllisen kotihoidon toimintayksikössä on nimetty vastuuhenkilö. Vastuuhenkilöllä on vähintään ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto tai entinen vastaava opistotasoinen tutkinto. Soveltuvana tutkintona pidetään esimerkiksi sosionomin, sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan tutkintoa ja vähintään kahden (2) vuoden työkokemus hoiva- ja hoitotyöstä sekä kokemusta /koulutusta esimiestyöstä.

Vastuuhenkilöllä tulee olla erinomainen suomen kielen suullinen taito ja kirjallinen taito (vastaava kielitaitovaatimus kuin hoitohenkilöstöllä).

10.7 Henkilöstön pätevyyden ja rikostaustan selvittäminen

Sen lisäksi, mitä Jyse-ehtojen luvussa 7 sovitaan, palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön osalta sovitaan seuraavaa:

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palveluntuotantoon osallistuvalla henkilöstöllä on lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palvelun suorittamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan sosiaalihuollon ammattihenkilöstön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Palveluntuottaja noudattaa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä. Palveluntuottaja selvittää alaikäisten kanssa työskentelevien rikostaustan ja merkitsee uuden työntekijän rikostaustan selvittämisen ajankohdan ja suorittajan nimen muistioon, johon Jyväskylän kaupungilla on oikeus tutustua siihen pyytäessä.

1.8 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa kotihoidon palvelua Keski-Suomen maakunnan alueella ja sen toimitilat ovat Keski-Suomessa.

1.9 Palvelusetelin arvo

Tulosidonnainen omavastuuosuus = Bruttotulojen perusteella asiakkaalle määräytyvä, säännöllisen kotihoidon palvelusetelin asiakasmaksu, joka on sama kuin kunnallisesta kotihoidosta perittävä kuukausimaksu. Palveluntuottaja laskuttaa ***tulosidonnaisen omavastuuosuuden*** asiakkaalta.

Omavastuuosuus = Tulosidonnainen omavastuuosuus + mahdollinen palveluntuottajan tuntihinnan ja perusturvalautakunnan vahvistaman tuntihinnan erotus. Palveluntuottaja laskuttaa koko omavastuuosuuden asiakkaalta.

Palveluseteli = Palvelusetelin arvo, jonka palveluntuottaja laskuttaa kaupungilta.

Asiakasmaksu perustuu asiakasmaksulakiin (734/1992), asiakasmaksuasetukseen (912/1992) 3 §, lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) ja Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunnan hyväksymiin asiakasmaksuihin, jotka tarkistetaan lain mukaan joka toinen vuosi. Asiakasmaksussa huomioidaan säännöllinen palveluaika, perhekoko ja tuloselvityksen mukaiset säännölliset tulot. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan yksilöllisen hoidon tarpeen, hoitoajan sekä asiakkaan maksuosuuden mukaan. Jos asiakkaalle ei synny palveluseteliarvoa hoitoajan tai tulojen vuoksi, asiakkaalle ei voida myöntää palvelusetelia, vaan hoito on järjestettävä joko yksityisen palveluntuottajan toimesta tai Jyväskylän kaupungin omana kotihoitona. Palvelusetelin arvon laskee palveluohjaaja.

Asiakas maksaa aina palveluntuottajalle tulosidonnaisen omavastuuosuuden, joka on sama kuin kunnallisesta kotihoidosta perittävä kuukausimaksu. Jos asiakas on valinnut palvelutuottajan, jolla on kalliimpi tuntihinta kuin perusturvalautakunnan vahvistama tuntihinta, asiakas

maksaa palveluntuottajan ilmoittaman tuntihinnan erotuksen tulosidonnaisen omavastuuosuuden lisäksi. Palveluntuottaja ja Jyväskylän kaupungin palveluohjaaja sekä asiakas ja omaiset/asioidenhoitaja tapaavat tarvittaessa tai asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa oleellisesti. Asiakas/omainen/palveluntuottaja velvoitetaan olemaan yhteydessä palvelusetelin myöntäjään heti, kun asiakkaan palvelutarpeessa ilmenee muutoksia tai hoito keskeytyy. **Lähtökohtaisesti palveluseteliä ei makseta takautuvasti** palveluntuottajalle, jos muutoksesta ei ole ilmoitettu tilaajalle Effica-viestillä tai puhelimitse heti muutoksen alkaessa. Liikaa maksettu palveluseteli peritään takaisin.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun, palveluntuottaja huolehtii itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Jyväskylän kaupunki ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä asiakasmaksuosuuksista.

Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Käytännössä asiakas voi hakea tulosidonnaiseen omavastuuosuuteensa maksunalennusta kuten Jyväskylän kaupungin vanhuspalvelujen asiakasmaksujen voimassa olevassa soveltamisohjeessa on kuvattu. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Asiakkaalle maksuton palveluseteli

Palvelusetelillä kotihoito on maksutonta vammaispalvelun asiakkaalle, jolla on myönteinen henkilökohtaisen avun päätös ja henkilökohtainen apu on myönnetty myös kotihoitona.

Maksuttomat kotihoidon käynnit säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä ovat sotainvalideille, jonka haitta-aste on ≥ 10 %, jos sotainvalidi on valinnut palveluntuottajan, jolla on perusturvalautakunnan hyväksymä palvelusetelin tuntihinta. Asiakkaan omavastuuosuus maksetaan palveluntuottajalle palvelusetelin yhteydessä kokonaan. Jos asiakas valitsee palvelusetelituottajan, jolla on suurempi tuntihinta kuin perusturvalautakunnan vahvistama palvelusetelin arvoa vastaava tuntihinta, maksaa asiakas perusturvalautakunnan hyväksymän palvelusetelin tuntihinnan ja palvelutuottajan tuntihinnan erotuksen itse palveluntuottajalle.

1.10 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin ja effica-potilastietojärjestelmään

Keskeytyssäännöt ja laskutus

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle viivytyksettä asiakkaan sairaalaan joutumisesta tai muusta laskutukseen vaikuttavista asioista. Palveluntuottaja voi laskuttaa säännöllisen kotihoidon käynneistä kuukausittain jälkikäteen. Asiakkaan hoitopalavereiden/seurantakäyntien ajalta ei makseta palveluseteliä palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja ei laskuta asiakkaalta asiakkaan omavastuuosuutta sairaalaan lähtö- ja paluupäiviltä, vaan tilaaja maksaa noilta päiviltä tulosidonnaisen omavastuuosuuden palveluntuottajalle palvelusetelin lisäksi. Asiakkaan hoitoajan muuttuessa kesken kuukauden, voidaan lisätä hoitotunteja uudella tuntihinnalla muutospäivästä alkaen. Jos uusi hoitoaika vaikuttaa asiakasmaksuosuuteen, korjataan se päätökselle muutospäivästä lähtien. Kokonaisilta asiakkaan poissaolopäiviltä ei makseta palveluntuottajalle palveluseteliä. Asiakkaan ollessa läheisen hoidossa kokonaisilta poissaolopäiviltä ei omavastuuosuutta laskuteta asiakkaalta eikä palveluntuottaja voi periä palveluseteliä.

Pariskunnilla on palse.fi portaalissa nähtävillä perheen kokonaishoitoajalla yhteinen päätös. Jos pariskunnalla on molemmilla kotihoidon käynnit ja toinen heistä joutuu sairaalaan, perii palveluntuottaja yhteisellä päätöksellä olevan tuntihinnan toteutuneen hoitoajan mukaan. Kotiin jäävän asiakkaan omavastuuosuus tarkentuu hänen hoitoajan mukaan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Käytännössä asiakas voi hakea tulosidonnaiseen omavastuuosuuteensa maksunalennusta, kuten Jyväskylän kaupungin vanhuspalvelujen asiakasmaksujen voimassa olevassa soveltamisohjeessa on kuvattu, jolloin asiasta tehdään päätös. Asiakkaalle myönnetty kotihoidonmaksunalennuksen osuus lisätään setelin arvoon. Jos asiakas hakee jälkikäteen maksunalennusta, on palveluntuottajan laskutettava tulosidonnainen asiakasmaksunosuus tilaajalta erillisellä laskulla. Tarvittaessa palveluntuottaja on velvollinen palauttamaan tulosidonnaisen asiakasmaksuosuuden asiakkaalle, jos asiakkaan taloudellinen tilanne sen vaatii. Palveluntuottaja saa laskuttaa erillisellä laskulla palauttamansa tulosidonnaisen asiakasmaksuosuuden tilaajalta.

Palveluntuottaja on aina velvollinen kirjaamaan Effica-potilastietojärjestelmään säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaan sairaalaan joutumisen. Effica-potilastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan palveluista poistumispäivä ja palveluihin paluupäivä.

Palvelusetelin arvo määräytyy tilaajan käytössä olevan laskentataulukon perusteella. Laskentataulukko laskee asiakaskohtaisesti (€/h/kk) palvelusetelin arvon sekä tulosidonnaisen asiakkaan asiakasmaksun. Palvelusetelijärjestelmässä asiakkaalle myönnetään hoidon tarpeen mukaan hoitotunnit kuukaudessa.

Palveluntuottaja perii tulosidonnaisen omavastuuosuuden eli asiakasmaksun ja mahdollisen omavastuuosuuden, jos palvelutuottajan tuntihinta on korkeampi kuin tilaajan tuntihinta.

Laskentataulukon antama palvelusetelinarvo (€/h/kk) kirjataan päätökselle. Asiakas maksaa omavastuuosuutena tuottajan hinnan ja päätöksen arvon välisen erotuksen. Omavastuuosuus näkyy asiakkaalle tulostuvassa palveluntuottajaluettelossa palveluntuottajakohtaisesti. Palveluntuottaja saa palse.fi:stä asiakaskohtaisesti tiedon tästä tulosidonnaisesta asiakasmaksuosuudesta. Asiakkaan tulosidonnainen asiakasmaksuosuus on kirjattu myös Effica palvelu- ja maksupäätökseen, joka on lähetetty vain asiakkaalle/asioidenhoitajalle.

Palvelun suorittaja tilastoi kotihoidon Efficalle asiakkaan hoitoajan minuutin tarkkuudella käyntikohtaisesti aina työvuoron päätyttyä. Uudelle asiakkaan todellinen käyntiaika tarkentuu ensimmäisen viikon aikana hoidon aloittamisesta, jonka jälkeen palveluohjaaja luo asiakkaan palvelusetelin palvelusetelijärjestelmään.

Hoitopalautteen toimittaminen ja tilaajalle erilliset laskut

Palveluntuottaja lähettää hoitopalautteen toteutuneesta hoidosta palse.fi-portaalin kautta siellä olevan ohjeistuksen mukaisesti. Hoitopalautteen lähettäminen on edellytys viimeisen laskuviitteen luomiselle.

Tuottaja laskuttaa tilaajaa kuukausittain jälkikäteen Palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa Palse.fi portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen, ja lähettää Jyväskylän kaupungille verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästään. Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja.

Seuraavissa tapauksissa palveluntuottaja lähettää tilaajalle erillisen laskun Palse.fi-portaalin tietojen perusteella muodostetun laskun lisäksi:

Palveluntuottaja laskuttaa erillisellä laskulla tilaajalta sairaalaan lähtö- ja paluupäivän ja takautuvasti myönnetyt asiakasmaksuosuuden, jotka jo asiakas maksanut palveluntuottajalle. Jos asiakas vaihtaa palveluntuottajaa ja he käyvät yhtä aikaa muutaman hoitotunnin saattaen vaihtaen, voi uusi palveluntuottaja näiltä hoitotunneilta laskuttaa palvelusetelin tuntihinnan ja asiakasmaksuosuuden tilaajalta erillisellä laskulla.

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa erillisellä laskulla silloin, kun asiakkaan hoitoaika (kesto alle 2 viikkoa) on tilapäisesti muuttunut suuremmaksi ja nostaisi asiakkaan omavastuuosuutta. Palveluntuottaja voi laskuttaa tilaajalta muuttuneen asiakasmaksuosuuden erotuksen tilaajan ilmoittaman laskelman mukaan. Erillisessä laskussa tulee näkyä palvelusetelin päätösnumero, keskeytyspäivät sekä asiakasmaksun osuus asiakaskohtaisesti.

1.11 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin.

1.12 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

Tietojärjestelmävaatimukset, kustannukset ja kirjaaminen

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajalta vaaditaan Effica-potilastietojärjestelmän käyttöönotto. Palveluntuottaja maksaa tilaajalle yhdestä virtuaalityöaseman käytöstä 1036 e/v (hinta 2017), joka kattaa virtuaaliyhteyden (1 tunnus/työasema) ja Effica-tuen sekä tilaajan hankkiman Effica-lisenssin käytön. Palveluntuottaja sitoutuu hankkimaan tilaajan tietohallinnon vaatimusten mukaiset tietokoneet, joihin tilaaja asentaa Effica-potilastietojärjestelmän. Jokaista kymmentä (10) hoitohenkilökuntaan kuuluvaa kohden on vähintään yksi tietokone, johon Effica-yhteys voidaan muodostaa.

Tilaaja järjestää palveluntuottajan työtekijöille Effica-järjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen palvelun alkaessa. Palveluntuottajan työntekijöiden tulee osallistua jatkossa tilaajan järjestämiin/osoittamiin Effica-koulutuksiin, joista ilmoitetaan aina erikseen. Muusta koulutuksesta vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen sekä tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta.

Palveluntuottaja kirjaa hoitotyöhön liittyvät asiakastiedot ja työsuoritteet Effica-asiakastietojärjestelmään. Asiakastyön kirjaaminen tehdään tilaajan toimintaohjeiden ja periaatteiden mukaisesti (Jyväskylän kaupungin vanhuspalveluiden kirjaamisohje), lainsäädännön vaatimuksia noudattaen. Palveluntuottaja noudattaa tilaajan Efficaan liittyviä tietoturva-, turvallisuus- ja käyttöehtoja. Myös asiakaskäynnillä eri palveluihin kulunut aika ja käynnin tarkka alkamis- ja loppuaika tilastoidaan Effica-järjestelmään. Kirjaaminen sisältää myös HILMO-kirjaukset.

Asiakas/asioidenhoitaja voi katsoa raportin/yhteenvedon palveluntuottajan käyntiajoista Palse.fi:stä.

Laadunhallinta ja valvonta

Laadunhallinta:

Yksiköllä on ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Palvelutuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa.

Henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksyttyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito -suosituksia, sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeita.

Palveluntuottajalla on kirjallinen Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidosta vastaava henkilö on nimetty. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnetyistä luvista on ajan tasalla oleva luettelo (Turvallinen lääkehoito -opas THL 14/2015).

Palveluntuottajalla on kirjalliset hygieniaohjeet ja ohjeet erityistilanteisiin. Asiakkaiden kanssa tekemisissä olevalla henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi.

Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti vanhuspalveluiden valvontatiimille.

Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

Palveluntuottaja toimittaa vaadittavat raportit tilaajalle tilaajan määrittelemän aikataulun mukaan. Tilaajalla on oikeus tehdä valvonta- tai auditointikäyntejä. Palveluntuottaja raportoi tilaajalle valvontakäynnin yhteydessä henkilöstön määrän ja koulutuksen sekä voimassa olevat lupatodistukset.