

KOTIHOIDON SÄÄNTÖKIRJA

PALVELUKOHTAINEN OSA

Sisällys

KOTIHOIDON SÄÄNTÖKIRJA	1
PALVELUKOHTAINEN OSA	1
PALVELUKOHTAINEN OSIO – KOTIHOIDON PALVELUSETELI	3
1. KOTIHOIDON SISÄLTÖ JA ASIAKKAAT	3
2. PALVELUSETELILLÄ TUOTETUN PALVELUN AIKARAJOITUS	5
3. PALVELUSETELIN ARVO, MYÖNTÄMINEN ASIAKKAALLE JA PALVELUSOPIMUS.....	5
3.1 Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen	5
3.2 Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo	6
3.3 Tuottajan ja asiakkaan välinen palvelusopimus	6
4. PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET	7
4.1 Tilat, laitteet ja välineet.....	7
5. PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET	7
5.1 Pätevyysvaatimukset	7
5.2 Osaaminen.....	8
5.3 Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle	8
6. PALVELUN LAATUVAATIMUKSET	9
6.1 Laadun hallinta	9
6.2 Palvelun sisällön vaatimukset ja turvallisuus.....	10
6.3 Kirjaaminen ja dokumentointi	11
6.4 Asiakastietojen käsittely, vaadittava raportointi ja laadun valvonta.....	11
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI	12
8. PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT TOIMIPAIKKAKOHTAISET LIITTEET .	13
PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMISEN YHTEYDESSÄ PALVELUNTUOTTAJAN TULEE TOIMITTA SÄÄNTÖKIRJAN YLEISESSÄ OSASSA (KOHTA 4.3) EDELLYTETTYJEN LIITTEIDEN LISÄKSI SEURAAVAT ASIAKIRJAT.	13
9. LASKUTUS.....	13
9.1 Palvelutapahtumien tilitys.....	13
9.2 Poissaolot / keskeytykset	14
9.3 Asiakkaan laskutus.....	14

1. KOTIHOIDON SISÄLTÖ JA ASIAKKAAT

Kotihoidon asiakkaat ovat helsinkiläisiä henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Palvelusetelin avulla järjestetyn säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin Helppiseniorin asiakasohjaustiimi on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän.

Kotisairaanhoidon toteuttamisesta vastaa asiakkaan hoitava lääkäri.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n ja 20 §:n pykälien tarkoittaman kotipalvelun ja yhdistetyn kotihoidon sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon. Kotisairaanhoidon annetaan kaikenikäisille henkilöille ja kotipalvelua annetaan täysi-ikäisille henkilöille.

Kotihoidon perustehtävänä on järjestää iäkkäiden, toipilaiden, pitkäaikaissairaiden ja yli 18-vuotiaiden vammaisten terveydentilan ja toimintakyvyn tuki ja sairauksien hoito sekä palvelut niin, että eläminen kotona turvallisesti on mahdollista. Kotihoito vastaa myös kotihoidon tukipalvelujen järjestämisestä. Kotihoidon tukipalvelut järjestetään pääasiallisesti ostopalveluna kilpailutetuilta yksityisiltä palveluntuottajilta. Saattajapalvelut toteutetaan pääosin vapaaehtoisten ja kolmannen sektorin toimijoiden avulla. Asiakas voi hankkia kotihoidon tukipalvelujen mukaisia palveluja myös yksityisesti.

Kotihoidon toiminta perustuu moniammatilliseen tiimityöhön. Kotihoidon tehtävä on turvata asiakkaiden ympärivuorokautinen selviytyminen kotona mahdollisimman pitkään. Kotihoidon palvelu perustuu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelman tueksi RAI -arviointi (Resident Assessment Instrument) ja liikkumissopimus. Yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa tai muiden läheistensä kanssa sovitaan kotihoidon antamista palveluista, läheisten auttamismahdollisuuksista sekä palveluntarpeista, jotka asiakas hankkii yksityisesti, palvelukokonaisuus kirjataan suunnitelmaan. Kotihoidon palvelupäätös tehdään kotihoidon palveluista suunnitelman perusteella.

Kotihoidon terapiapalvelut, kuten fysio- ja toimintaterapiapalvelut, tulevat kuntoutuksen osaamiskeskuksesta. Asiakas voi hankkia terapiapalvelut myös yksityisiltä palveluntuottajilta. Kotihoidon asiakkaan tarvitsemat palvelut järjestetään Helsingin kaupungin Helppiseniorin asiakasohjaustiimin kautta.

Kotihoito on säännöllistä, kun palvelua annetaan säännöllisesti vähintään kerran viikossa. Muissa tapauksissa on kysymys tilapäisestä kotihoidosta. Kotihoidon tuotteet jaetaan kotipalveluun ja kotisairaanhoidon sekä yökotihoidon, joka on kotisairaanhoidon.

nro	Vaatus
1	Kotihoidon palvelu perustuu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa tai muiden läheistensä kanssa sovitaan kotihoidon antamista palveluista ja ne kirjataan suunnitelmaan.
2	Kotihoidon tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Palvelusetelituottajan on tuotettava palvelu asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti palvelu- ja hoitosuunnitelmaa noudattaen.
3	Kotisairaanhoidon on sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjausta ja neuvontaa. Lääkehoito toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti. Yökotihoidolla tarkoitetaan pääsääntöisesti klo 22-8 välillä toteutettua palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista kotisairaanhoidon. Kotisairaanhoidon käynnillä tulee tarkistaa, että asiakas voi sekä fyysisesti että psyykkisesti hyvin.
4	Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotihoitoon voidaan ottaa asiakas,

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailu, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus;
- joka tarvitsee sairautensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoidon eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita;
- joka on omaistensa hoidossa. Omaiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa.
- joka on ollut sairaalahoitossa, ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä

569/2009)

2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

2. PALVELUSETELILLÄ TUOTETUN PALVELUN AIKARAJOITUS

Palvelun tuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Tuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli tilaus käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Kunnan tulisi tarjota asiakkaille riittävästi vaihtoehtoisia palvelusetelituottajia tai mikäli tämä ei toteudu asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus esittää mieleistään palvelun tuottajaa. Kaikkien palvelun tuottajien on kuitenkin täytettävä kunnan vaatimat palvelun tuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

Palvelusetelin saannin kriteerinä on arvioitu säännöllinen kotihoidon tarve, jota annetaan vähintään kerran viikossa.

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston kotihoidon palvelusetelin minimikäyntiaika on 15 minuuttia sekä kotisairaanhoidossa että kotipalvelussa ja yökotihoidossa.

3. PALVELUSETELIN ARVO, MYÖNTÄMINEN ASIAKKAALLE JA PALVELUSOPIMUS

3.1 Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen

Palvelusetelin hakemisesta ja käytöstä saa tietoa Helsingin kaupungin Seniori – infosta.

Palvelusetelin käytöstä tehdään viranhaltijan palvelupäätös palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perustuen.

Asiakkaalle tulostetaan tarvittaessa lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita sopivan palveluntuottajan.

Hyväksytyt tuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät Palvelusetelijärjestelmässä.

Palveluseteli ja palvelupäätös lähetetään asiakkaalle. Asiakas toimittaa valitsemaansa palveluntuottajalle palvelusetelin päätöksen numeron sekä palvelun-tuottajan varmenteen.

Asiakkaiden bruttotulot ja varallisuudesta saatava tuotto vaikuttavat palvelusetelin arvon määrittämiseen. Kotona annettavan palvelun asiakasmaksu määritellään Asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (9.10.1992/912), sen 3§:n mukaan, jossa todetaan: Jatkuvasti ja säännöllisesti annettua kotisairaanhoidosta ja sosiaalihuoltoasetuksen (607/83) 9 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettua kotipalvelusta voidaan periä palvelun laadun ja määrän, palvelun käyttäjän maksukyvyyn sekä perheen koon mukaan määräytyvä kohtuullinen kuukausimaksu. Palvelusetelin käyttäjälle muodostuu aina omavastuuosuus, lukuun ottamatta niitä asiakasryhmiä, joilla on lakiin perustuva oikeus maksuttomiin palveluihin.

Palvelusetelin arvoa henkilön omien tulojen tiedoilla voi laskea Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston sivuilta löytyvän kotihoidon palvelusetelilaskurin avulla.

3.2 Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo

Kotihoidon palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan tuottajalle palvelu- ja hoitosuunnitelmassa asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvon mukaisesti (**alv. 0%**). Asiakkaan omavastuu on palvelusetelin arvon ja tuottajan **kaupungille ilmoittaman** hinnan välinen erotus. **Asiakkaalta ei saa laskuttaa muita kuluja** (esim. iltatyö – tai pyhäpäiväkorvauksia, matkakuluja, laskutuslisä tai toimistomaksuja).

Palvelusetelillä myytävän kotihoitopalvelun (kotipalvelu ja kotisairaanhoido) tuntihinta on sama riippumatta palvelun toteuttamisen ajankohdasta (sama hinta arkisin, viikonloppuisin, öisin).

3.3 Tuottajan ja asiakkaan välinen palvelusopimus

Palveluntuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa tulee määrittellä palvelun irtisanomisaika, joka on palveluntuottajan puolelta vähintään kaksi kuukautta. Kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusta enintään palvelusetelin mukaisen arvon. Palvelusetelin arvon ylimenevän osan palveluntuottaja perii suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovitulla tavalla ja ajankohtana.

4. PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET

4.1 Tilat, laitteet ja välineet

nro	Vaatimus
1	Palvelutuottajalla tulee olla käytössä asiakkaan hoitoon tarvittavat työvälineet kuten kaupungin omassa toiminnassa, mm. verensokerimittari myös liuskat, Marevan -lääkehoidon vierimittari myös liuskat, verenpainemittari ja stetoskooppi, vaaka, kuumemittari, korvalamppu ja haavahoitoinstrumentit ja ensiaputarvikkeet.
2	Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygienia-suunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.

5. PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET

5.1 Pätevyysvaatimukset

Sairaanhoitajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 817/2015) ja asetuksessa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016.

Toiminnan tulee perustua hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi tehtyyn laatusuositukseen (STM:n julkaisuja 2017:6).

nro	Vaatimus
1	Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.
2	Tarvittava hoito/palvelu turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.
3	Palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistotasoinen tutkinto ja riittävä johtamistaito.
4	Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

5	Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten ja kaupungin kotihoidon kanssa
---	--

5.2 Osaaminen

nro	Vaatus
1	Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään samaa osaamista kuin kaupungin omassa toiminnassa, ja henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.
2	Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä täydennyskoulutuksen turvin (esim. rokotuslupa).
3	Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito sekä kyky kommunikoida asukkaiden kanssa.
4	Palveluntuottajan henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.

5.3 Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle

nro	Vaatus
1	Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä tarpeenmukaisesta ja riittävästä suojavaatetuksesta Asiakkaiden kotona työskentelevillä palveluntuottajan henkilöstöllä pitää olla henkilökohtainen kuvallinen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja.
2	Palveluntuottajan pitää nimetä vastuuhenkilöt, joiden tulee olla tavoitettavissa virka-aikana klo 8 - 16 reklamaatioiden, asiakaspalautteiden ja muiden mahdollisten asioiden käsittelyä varten.
3	Vuosi- ja sairauslomasijaisuuksiin on oltava valmis suunnitelma niin, että sijaiset perehdytetään.
4	Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan sosiaali- ja terveystieteiden asettamia vaatimuksia avainten säilyttämisestä.

6. PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

6.1 Laadun hallinta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

nro	Vaatus
1	Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
2	Palveluntuottaja kerää asukaspalautteen, huolehtii tarpeen mukaisista toimenpiteistä asukaspalautteiden johdosta ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä sosiaali- ja terveystoimelle vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
3	Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita.
4	Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma ohjaamassa toimintaa.
5	Palveluyksiköllä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Turvallinen lääkehoito opasta, ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
6	Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
7	Palvelutoiminnan tulee perustua Hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi tehtyyn laatusuositukseen (STM:n julkaisuja 2017:6).

6.2 Palvelun sisällön vaatimukset ja turvallisuus

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista.

Kotihoidon palvelu toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti niin, että asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää itsenäisen toimintakykynsä mahdollisimman pitkään.

nro	Vaatus
1	Asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja heti palvelun alkaessa ja asiakas / omainen/ läheinen ovat tietoisia, kuka vastuuhoitaja on.
2	Asiakkaalle tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.
3	Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa palveluntuottajan tulee olla viipymättä yhteydessä kaupungin kotihoitoon.
4	Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela). Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
5	Palveluntuottaja vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja laboratorionäytteiden kuljettamisesta laboratorioon. Palveluntuottaja huolehtii kausirokotteiden antamisesta asiakkaalle.
6	Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan käyntien yhteydessä. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät asiat oikea-aikaisesti, yhteistyössä asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa, esim. terveysasema.
7	Asiakkaita autetaan kodin ulkopuolisessa asioinnissa.
8	Asiakkaan liikkumissopimusta noudatetaan ja arvioidaan.
9	Palvelu- ja hoitosuunnitelman lisäksi asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehditaan ja liina- ja vaatehuolto järjestetään.
10	Palvelu- ja hoitosuunnitelman lisäksi asiakkaan kodin päivittäisestä turvallisuudesta huolehditaan esim. tarkistamalla palovaroittimen patterit.

6.3 Kirjaaminen ja dokumentointi

nro	Vaatus
1	Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
2	Palvelun tuottajalla on nimetty rekisterinpidosta vastaava henkilö.
3	Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säädöksiä. Tuottajalla on nimetty tietosuoja -asioista vastaava henkilö.
4	Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakas- ja potilastietoihin liittyvät asiakirjat toimitetaan Helsingin kaupungille.
5	Palveluntuottajalla on käytössään asiakastietojärjestelmä, asiakaspalautejärjestelmä ja palvelun laatua varmistavat järjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet.
6	Palveluntuottaja sitoutuu asiakkaan hoidon päivittäiseen kirjaamiseen kirjaamisohjeiden mukaisesti. Kotipalvelusta ja kotisairaanhoidosta tulee tehdä erilliset tapahtumakirjaukset järjestelmään.
7	Palvelutapahtumat tulee kirjata sähköiseen järjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu. Sähköiseen järjestelmään kirjataan ainoastaan palvelusetelillä tuotetut palvelutapahtumat.
8	Palveluntuottaja osallistuu asiakkaan RAI- arviointiin yhteistyössä kotihoidon kanssa.

6.4 Asiakastietojen käsittely, vaadittava raportointi ja laadun valvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Kunnalla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Tätä varten palveluseteliyrittäjät osallistuvat kaupungin toteuttamaan laatusurantaan ja kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan toiminta.

nro	Vaatus
1	Kunnan pyytämät hoidon laadun seurantatiedot
2	Kunnan muut palvelun kehittämistä ja seuranta varten pyytämät tiedot, HILMO JA avoHILMO
3	Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.
4	Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ja ilmoitettava niistä palvelusetelin myöntäneelle ja kunnan yhteistyökumppaneille kirjallisesti viipymättä.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Palvelusetelituottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä tämän sääntökirjan tietoturvallisuusliitteessä säädetään. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille osoitteeseen: Sosiaalihuollon Arkisto, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

nro	Vaatus
1	Palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta, ja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
2	Palveluntuottaja ja kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja

	kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet, joista on selvä merkintä asiakirjoissa.

8. PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT TOIMIPAIKKAKOHTAISET LIITTEET

Palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee toimittaa sääntökirjan yleisessä osassa (kohta 4.3) edellytettyjen liitteiden lisäksi seuraavat asiakirjat.

TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liitedokumentti
Palveluntuottaja on Valviran ja / tai aluehallintovirastojen ylläpitämässä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien (Valveri) rekisterissä. Lisäksi palveluntuottajalla on oltava aluehallintoviraston tai Valviran lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen.		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		x
Lääkehoitosuunnitelma		x
Omavalvontasuunnitelma		x

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina.

9. LASKUTUS

9.1 Palvelutapahtumien tilitys

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta kotihoidosta palvelusetelin suuruisen summan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelutapahtumat laskutetaan sääntökirjan ja erillisten laskusohjeiden mukaisesti.

Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

9.2 Poissaolot / keskeytykset

Suunniteltujen käyntien ensimmäisen päivän palveluseteliosuus voidaan laskuttaa kunnalta, mikäli peruutus on tapahtunut hoidon aloituspäivänä tai sitä edeltävänä päivänä. Peruuntuneet käynnit ja niiden syyt on ilmoitettava lisätietoina palvelutapahtumia kirjattaessa.

Asiakkaalta ei peritä asiakkaan omavastuuosuutta aiemmin peruutetuista käynneistä.

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan viipymättä asiakkaan kaikki poissaolojaksot järjestelmässä huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta sekä kunnalle palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

9.3 Asiakkaan laskutus

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen erillisellä kirjallisella ilmoituksella.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista ja sitoutuu tiedottamaan siitä palvelun tuottajalle viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaan tuloa.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle kotihoidon ohjaajalle ennen tuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.