

## **Ikääntyneiden (yli 65-vuotiaiden) omaishoidon tuen kotiin annettava hoito**

### **Sääntökirjan palvelukohtainen osa**

**SISÄLLYS**

|  |   |
|--|---|
| SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA .....                        | 1 |
| 1 Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen .....                | 3 |
| 1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat.....  | 3 |
| 1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen .....       | 3 |
| 2 Palvelusetelin arvo .....                                    | 4 |
| 2.1 Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus .....                | 4 |
| 2.2 Palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....                    | 4 |
| 2.3 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....                       | 4 |
| 3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....    | 5 |
| 4 Palvelun sisältövaatimukset .....                            | 5 |
| 4.1 Palvelun erityiset sisältövaatimukset.....                 | 5 |
| 4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma .....                         | 6 |
| 4.3 Palvelun sisältö ja laadun hallinta .....                  | 6 |
| 5 Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet ..... | 7 |
| 6 Laskutus .....   | 7 |

## 1 ASIAKKAAT JA PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN

### 1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Omaishoidon tukea voidaan antaa, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa. Omaishoidon tuella tarkoitetaan omaishoidon tuesta annetun lain 2 §:n mukaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon turvaamiseksi annettavaa hoitopalkkiota ja palveluja, jotka määritellään hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Kaupungin kanssa sopimuksen tehneellä omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Tässä sääntökirjassa tarkoitettu palveluseteli on asiakkaan itse valitsema lakisääteisen lomituksen vaihtoehto, missä tuottaja saa laskuttaa asiakkaalta omavastuusuuden aina kun toteutuneita hoitajaksoja kertyy yhteensä 12 tuntia (tämä vastaa aina yhtä lakisääteisen lomituksen vapaavuorokautta). Palveluseteli on vaihtoehto kaupungin omana palveluna tai ostopalveluna järjestämälle lyhytaikaiselle hoitopaikalle.

### 1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Omaishoidon tuen tunti- lomitukseen palveluseteliä voi hakea kaupungin kanssa sopimuksen tehneet lakisääteiseen lomitukseen oikeutetut omaishoitajat. Asiakkaan yhdyshenkilö kaupungilla on hänen asuinalueensa HelppiSeniorin asiakasohjaaja (ikäntyneiden palvelut). Hän kertoo asiakkaalle tai hänen omaiselleen palvelusetelin käytöstä, lomituvaihtoehtoista ja palveluntuottajista.

Palveluseteli ja päätös lähetetään asiakkaalle. Tarvittaessa asiakkaalle tulostetaan lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita itselleen sopivan palveluntuottajan. Hyväksytyt tuottajat näkyvät myös osoitteessa <https://palse.fi>.

Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon ajankohdasta. Asiakas antaa valitsemalleen tuottajalle palvelusetelipäätöksen (palvelusetelin) numeron sekä tuottajan varmenteen.

Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn omaishoidon tuen kotiin annettavaan tunti- lomitukseen ja toteutuksessa noudatetaan myöntämispäätöksessä mainittuja kertamääriä ja määräaikaa.

## 2 PALVELUSETELIN ARVO

### 2.1 Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus

Palvelusetelin arvo on 34 €/tunti. Palveluseteleitä voidaan myöntää asiakkaan vapaapäiväoikeuden mukaisesti yhteensä joko 24 tuntia tai 36 tuntia kuukaudessa asiakkaan valitsemissa jaksoissa. Muita lisiä ei palveluseteliä käytettäessä makseta.

Asiakkaan omavastuuosuus vahvistetaan joka toinen vuosi indeksikorotuksen mukaisesti. Vuonna 2020 asiakkaan omavastuuosuus on 11,40 €/vrk. Palvelusetelin voimassaoloaika määritetään palvelusetelissä.

Omaishoidon asiakkaiden tulot tai varallisuus eivät vaikuta palvelusetelin arvoon. Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä sosiaalihuollon maksukattoa. Palveluntuottaja saa kunnalta palvelusetelin arvon sekä perii asiakkaalta omavastuuosuuden. Tuottaja saa laskuttaa omavastuuosuuden asiakkaalta aina, kun hoitajaksoja kertyy yhteensä 12 tuntia. Poikkeuksena on tilanne, jossa asiakas pitää hänelle myönnetyt tunnit yhtenä jaksoneina yhden vuorokauden aikana, jolloin voidaan periä vain 1 asiakkaan omavastuuosuus. Palvelusetelin arvosta päättää Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Omaishoidon tuen kotiin annettavan tuntilomituksen vapaat tulee käyttää kalenterivuoden aikana. Palvelusetelin sisältämät käyttämättömät lakisäätteiset vapaapäivät eivät siirry seuraavalle vuodelle. Poikkeuksena on tammikuu, jolloin voi käyttää edellisen vuoden joulukuussa kertyneitä vapaapäiviä.

Mikäli asiakas käyttää palveluja enemmän kuin mihin hänellä on oikeus, jäävät mahdolliset ylitykset asiakkaan itsensä maksettaviksi.

### 2.2 Palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan sääntökirjan mukaiset palvelut kunnalle palvelusetelin arvon suuruisella hinnalla. Asiakkaan omavastuuosuus 11,40 €/vrk (vuonna 2020) jää palveluntuottajan laskutettavaksi.

### 2.3 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Hoidettava voi halutessaan hankkia lisäpalveluja palveluntuottajalta omakustanteisesti.

Tämä perustuu tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.

### 3 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Sairaanhoidajan 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 153/2016. Toiminnan tulee perustua valtakunnallisiin laatusuosituksiin.

- Mikäli yrityksessä työskentelee vähintään 10 henkilöä, palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoalan tutkinto. Tätä pienemmän yrityksen osalta riittää, kun yritys on merkitty ilmoituksenvaraisena yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien ja itsenäisten ammatinharjoittajien Valveri-rekisteriin.
- Koko henkilökunnalla on kirjalliset voimassaolevat työsopimukset.
- Hoitohenkilökunta on koulutukseltaan sosiaali- ja/tai terveysalan kelpoisuusvaatimukset täyttäviä esim. lähihoitajia.
- Hoitohenkilökunnalla tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus. Myös sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutus.
- Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.
- Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito ja asiakkaan tarvitsemat muut kommunikointikeinot.
- Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat lääkeluvat.

### 4 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

#### 4.1 Palvelun erityiset sisältövaatimukset

Palvelujen tuottaja täyttää yksityisestä sosiaalipalvelusta annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/2011) asetetut vaatimukset ja on merkitty Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämässä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisterissä tai saanut aluehallintoviraston toimiluvan.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä ja/tai palveluntarpeessa tapahtuvista oleellisista muutoksista palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, samoin mikäli hoitajakso keskeytyy asiakkaan joutuessa sairaalaan.

Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmoittaa palvelun tuottamisen ajankohdat (esim. arkisin klo 8-16). Palveluntuottajan vastuulla on pitää omat tietonsa ajan tasalla.

## 4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Vastuu tästä on palveluntuottajalla.

Palveluntuottaja toimittaa neljännesvuosittain (3 kk välein) asiakkaasta hoitotyön yhteenvedon palveluseteliin kirjatulle yhteyshenkilölle.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisesta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Sopimukseen tulee kirjata mm.

- miten asiakkaalta laskutetaan omavastuuosuus
- poissaoloista ilmoittaminen (esim. asiakkaan sairastuessa)
- miten asiakkaan omavastuuosuus laskutetaan erityistilanteissa (esim. asiakkaan sairastuessa)
- sopimuksen purkamisen ehdot

## 4.3 Palvelun sisältö ja laadun hallinta

Asiakkaan henkilökohtaisista päivittäisistä toiminnoista, siisteydestä ja turvallisuudesta huolehditaan. Asiakkaan hoito toteutuu kuntouttavalla työotteella asiakkaan voimavarat huomioiden.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan yleisten ja palvelukohtaisten vaatimusten mukainen. Palvelujen laadun seurannasta vastaa

Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala. Lisäksi palvelun laadusta vastaavat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin asettamat ehdot palvelun laadulle ja sisällölle.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat). Palveluntuottaja on määritelty ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa ja palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma. Palvelun tuottajan toiminta on yleisesti hyväksytyjen suositusten mukaista (esim. Käypä hoito, THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja). Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakasreklamaatiot ilmoitetaan kaupungille. Palveluntuottaja vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon. Palveluntuottaja antaa pyydettyä yhteenvedon asiakkaan hoidosta. Ikääntyneiden palveluissa yhteyshenkilönä toimii sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen ostopalvelupäällikkö.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan tilaajan tekemiin asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Tulosten ja niistä johdettujen kehittämistoimenpiteiden tulee olla toimintayksikössä nähtävillä tai helposti saatavilla.

## 5 PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT PALVELUKOHTAISET LIITTEET

Palvelusetelipalvelujen sääntökirjan yleisessä osassa on määritelty setelituottajilta vaaditut liitteet. Kotiin annettavan tuntilomituksen setelissä edellytetään palveluntuottajalta lisäksi seuraavien liitteiden toimittamista ostopalvelujärjestelmään.

- kopio päätöksestä että palveluntuottaja on Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämässä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisterissä tai saanut aluehallintoviraston toimiluvan
- henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- palvelun vastuuhenkilön tutkintotodistus ja tieto työkokemuksesta
- omavalvontasuunnitelma

## 6 LASKUTUS

Palveluntuottaja laskuttaa Helsingin kaupunkia palvelukohtaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi -portaalissa palvelusetelipalvelukohtaisen koontilaskuviitteen ja kokonaissumman. Palveluntuottaja lähettää verkkolaskun oman laskutusjärjestelmänsä kautta. Laskulla tulee olla näkyvissä palse.fi -portaalin muodostama koontilaskuviite ja

kokonaissumma. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. Palveluntuottaja laskuttaa Helsingin kaupunkia kuukausittain. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa laskullaan muita palveluita tai kuluja. Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua kunnan järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli kunta katsoo sen tarpeelliseksi.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään palvelusetelin arvon mukaisesti. Mikäli vuorokausimaksu on kokonaisuudessaan palveluseteliä alhaisempi, kaupunkia voi laskuttaa vain toteutuneen vuorokausimaksun mukaan.

Palveluseteliosuus voidaan laskuttaa kunnalta peruuntuneen hoitajakson ensimmäiseltä päivältä tilattujen tuntien mukaisesti (enintään 12 tuntia), mikäli peruutus on tapahtunut hoidon aloituspäivänä tai sitä edeltävänä päivänä. Aiemmin perutuilta hoitajaksolta ei makseta palveluseteliosuutta. Asiakkaalta ei peritä asiakkaan omavastuuosuutta peruuntuneelta hoitajaksolta.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Tuottaja merkitsee sähköisen järjestelmään jokaisen toteutuneen hoitokerran aloitus- ja lopetusajan (esim. 10:15-21:30).