

Kotihoidon palveluseteli

Palvelusetelin sääntökirja

Sisällysluettelo

Johdanto	2
1. Sääntökirjan yleinen osa.....	2
1.2 Määritelmät	2
1.3 Asiakkaan asema	3
1.3.1 Palveluseteloikeus.....	4
1.3.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	4
1.4 Asiakkaan oikeusturvakeinot	5
1.4.1 Muutoksenhaku.....	5
1.4.2 Erimielisyystilanteet.....	5
1.4.3 Palautteet.....	5
1.4.4 Muistutukset ja kantelut	5
1.5 Palveluntuottajan velvoitteet	6
1.5.1 Luotettava kumppani-ohjelma.....	6
1.5.2 Vakuutusturva	6
1.5.3 Toimitilat.....	6
1.5.4 Hintatietojen ilmoittaminen	7
1.5.5 Palvelukerran peruutus	7
1.5.6 Asiakaspalautteen kerääminen	7
1.5.7 Laadunvalvonta ja yhteistyö.....	7
1.5.8 Tietosuoja	8
1.6. Hyvinvointialueen velvoitteet	8
1.7.Rekisterinpito ja salassapito	10
1.7.1 Rekisterinpito	10
1.7.2 Salassapito	11
1.8 Markkinointi	11
1.9 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP	12
1.9.1 Yleistä	12
1.9.2 Tietojen anto ja ylläpito	12
1.9.3 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus.....	12
1.10 Sääntökirjan muuttaminen	13
1.11.Lainsäädäntö	13
2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa – Palvelu: Kotihoidon palveluseteli	14
2.1. Kotihoidon palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuuosuus	14
2.2. Palvelukerran peruutus.....	14
3. Kotihoidon palvelusetelipalvelun liitteet.....	14

Johdanto

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kymenlaakson hyvinvointialue (1.1.2023 alkaen hyvinvointialue) järjestää palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelukohtaisista osioista. Sääntökirja sisältää hyvinvointialueen palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelipalvelujen käyttöönottamisesta ja lakkauttamisesta sekä palvelusetelien arvoista. Palveluntuottaja hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan hakeutuessaan tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Palvelusetelien käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluujen hankkimiseen, lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käytävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta, joita kyseiset lait koskevat.

1. Sääntökirjan yleinen osa

1.2 Määritelmät

- Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen asiakkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli). Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityiselle palveluntuottajalle palvelujen kustannuksista setelin suuruisen summan tai enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan, jos tämä on pienempi kuin palvelusetelin arvo. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyyn palveluun. Palveluseteliä ei sovelleta kiireellisiin toimenpiteisiin eikä tahdonvastaiseen hoitoon.
- Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
4. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritetty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
5. **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Hyvinvointialue hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajat.
8. **Viranhaltijalla** tarkoitetaan hyvinvointialueen viranhaltijoita, jotka tekevät palvelupäätöksiä.
9. **PSOP-palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä** (myöh. PSOP) tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla hakeudutaan palvelusetelituottajaksi. PSOP-järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmää käytetään osoitteessa www.parastapalvelua.fi
10. **Palvelusetelipalvelussa** hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

1.3 Asiakkaan asema

Asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisperusteet, voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Hyvinvointialue selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden sekä vastavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksun.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, tällöin asiakkaalle myönnetään hyvinvointialueen muulla tavalla järjestämät palvelut. Kun asiakkaalle on myönnetty palveluseteli, hänen tulee ottaa yhteyttä hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan. Palveluntuottajien vertailua ja valintaa asiakas voi tehdä PSOP-järjestelmässä, www.parastapalvelua.fi. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOP-järjestelmästä. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Kun asiakas on hyväksynyt palvelusetelin, hän tai hänen edustajansa

- ottaa yhteyttä hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan
- antaa palvelusetelin tai siinä oleva numerosarjan palveluntuottajalle
- kertoo palveluntuottajalle, millaiseen tarpeeseen hänelle on myönnetty palveluseteli ja mitä seikkoja palvelun tuottamiseen liittyy
- tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa palvelun hankkimisesta

Asiakas voi antaa omaiselleen tai läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asiointin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Huoltaja voi asioida lapsensa puolesta PSOP-järjestelmässä myös ilman valtakirjaa.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja palvelujen maksamiseen. Palvelusopimuksessa sovitaan laskutusehdoista, palveluista sekä mahdollisista lisäpalveluista. Asiakas maksaa omavastuuosuu- den palvelusetelin arvon ylittävältä osalta (palveluntuottajan hinta - palvelusetelin arvo = omavastuuosuus) sekä mahdollisesti hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle kokonaisuudessaan itse heidän keskinäisen palvelusopimuksensa mukaisesti. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta tai kotitalousvähennystä omavastuuosuuteen.

Mikäli asiakas haluaa muuttaa palvelujensa toteuttamistapaa, asiakas voi ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan toteuttamistavan uudelleen järjestämiseksi.

Mikäli asiakkaan palvelusetelipalvelujen tarve muuttuu tai lakkaa, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan hyvinvointialueen muulla tavalla järjestämiin palveluihin.

1.3.1 Palvelusetelioikeus

Palveluseteli myönnetään, mikäli palvelukohtaiset myöntämisperusteet täyttyvät ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle. Palvelukohtaiset myöntämisperusteet on määritelty palvelukohtaisissa osioissa. Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee hyvinvointialueen viranhaltija. Päätökset perustuvat aina yksilölliseen tarveharkintaan. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

1.3.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää tarvittavat palvelut hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua.

1.4 Asiakkaan oikeusturvakeinot

1.4.1 Muutoksenhaku

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

1.4.2 Erimielisyystilanteet

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Palveluntuottajan on selvitettävä reklamaatiot viipymättä ja ilmoitettava niistä ja muista asiakaspalautteista hyvinvointialueen viranhaltijalle.

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaalle reklamaatioon/palautteeseen kiireellisissä tapauksissa välittömästi ja muulloinkin mahdollisimman pikaisesti, kuitenkin kahden viikon sisällä. Asiakas voi tarvittaessa viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esim. palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Sopimukseen liittyvät erimielisyydet voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

1.4.3 Palautteet

Asiakas tai asiakkaan edustaja voi antaa palveluntuottajalle ja palvelun myöntäneelle hyvinvointialueen viranhaltijalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista puhelimitse tai sähköpostitse.

1.4.4 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalipalveluista ja sosiaalihuollon toiminnasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle, Valviralle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen. Asiakas voi lähettää muistutuksen myös hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@kymenhva.fi tai Kotkantie 41, 48210 Kotka.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusryhmä tutkii ja käsitellään potilasvahinkolain (585/1986) mukaisessa järjestyksessä. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Potilaslain mukaan potilaan hallinnollisia oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelusta terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto (AVI) sekä Valvira.

1.5 Palveluntuottajan veloitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja/ tai yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) sekä muut palvelukohtaiset lainsäädännön vaatimukset. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan hyvinvointialueen edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Palveluntuottajien tulee olla hyväksytyt hyvinvointialueen palveluntuottajarekisteriin (henkilökohtainen apu) tai aluehallintoviranomaisen ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajien rekisteriin. Ympäri vuorokautisissa sosiaalipalveluissa palveluntuottajilta vaaditaan AVIn / Valviran lupa tuottaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Palveluntuottajan tulee käyttää virallista nimeään hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua. Palveluntuottaja suostuu siihen, että hyvinvointialue voi tarkastaa palveluntuottajan nimen ja aputoiminimet YTJ:n verkkopalvelusta.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavien palveluntuottajien tulee tarkastaa lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriote ja selvittää soveltuvuus.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää palvelun vaatimukset. Hyvinvointialue voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Alihankkijan tiedot voi merkitä PSOP-järjestelmään tai ilmoittaa alihankkijan käyttämisestä omavalvontasuunnitelmassa.

1.5.1 Luotettava kumppani-ohjelma

Palveluntuottajan edellytetään liittyvän Luotettava kumppani -palveluun. Palveluntuottaja antaa valtakirjalla Luotettava kumppani -palvelulle oikeuden hankkia ja päivittää tilaajavastuulain mukaisia yritystietoja. PSOP-järjestelmään ladataan Luotettava kumppani -palvelusta raportti, josta voidaan tarkastaa ajan tasaiset yritystiedot. Luotettava kumppani -palvelu on palveluntuottajalle maksullinen.

1.5.2 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa palvelusetelipalvelun edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi palveluntuottajalta edellytetään voimassa oleva vastuuvakuutus palvelusetelitoiminnassa aiheutuneiden vahinkojen varalle.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

1.5.3 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta on kirjattu palvelukohtaiseen osioon.

1.5.4 Hintatietojen ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotetun palvelun hintamuutokset PSOP-järjestelmän kautta vuosittain 31.10. mennessä niiden palvelujen osalta, joissa hinnan muutokset ovat mahdollisia. Hintojen tulee olla voimassa vähintään seuraavan vuoden loppuun saakka. Hintojen tarkistamisen perusteena voivat olla henkilöstökustannusten tai yleisen kustannustason muutokset. Hyvinvointialue voi hyväksyä tai hylätä hinnankorotuksen tai palauttaa sen palveluntuottajalle uudelleen valmistelua varten.

Palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaalle palvelusopimuksessa määriteltyjen kustannusten (omavastuuosuus, vuokra, ateriamaksut, lisäpalvelut) muuttumisesta vähintään kaksi kuukautta aikaisemmin.

1.5.5 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta. Peruutusehtojen pitää olla yleisen kuluttajansuojasääntelyn mukaiset.

Mahdolliset peruutusehtojen palvelusetelikohtaiset tarkennukset on kirjattu palvelukohtaisiin osioihin.

1.5.6 Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen tulokset toimitetaan hyvinvointialueelle. Palveluntuottajaa koskevat kantelut, muistutukset, asiakaspalautteet, ja niihin annetut vastaukset saatetaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksiköön tiedoksi kirjaamon kautta (kirjaamo@kymenhva.fi)

1.5.7 Laadunvalvonta ja yhteistyö

Yksityisen palveluntuottajan on lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 40§:n mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten edellisessä kappaleessa mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omaval-

vontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 40§)

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee informoida tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta ja palveluihin liittyvästä asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä asiakasta että hyvinvointialuetta.

Yrityksellä tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö nimettynä siten, kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti.

Hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien palvelujen tasoa ja tarvittaessa poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelu ei laadultaan vastaa sovittua tai sääntökirjan määräyksiä ei muutoin noudateta. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä. Hyvinvointialueella on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvojan tahon kanssa.

Palvelukohtaiset laatuvaatimukset on määritelty tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

1.5.8 Tietosuoja

Periaatteet henkilötietojen käsittelyssä

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita.

Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on

- käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten
- kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitettävä aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä
- säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Henkilötietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymenlaakson hyvinvointialue) ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen laatimaan *Seloste käsittelytoimista* -lomakkeen ja liittämään sen PSOP-järjestelmään ohjeiden mukaan. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittävät.

1.6. Hyvinvointialueen veloitteet

Hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksellä hakeutumisensa palvelusetelituottajaksi. Hyvinvointialueen on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen. Jos kaikkia liitteitä ei ole toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu. Käsittely tehdään kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään. Päätös hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle PSOPin välityksellä sekä kirjallisella viranomaispäätöksellä.

Hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Hyvinvointialue ylläpitää rekisteriä hyväksytyistä palveluntuottajista PSOP-järjestelmässä. Hyvinvointialueen hyväksymien palveluntuottajien hintatiedot ja palvelun sisältö tulee olla vertailtavissa PSOP-järjestelmässä.

Hyvinvointialueen viranhaltijat antavat asiakkaalle tietoa palveluntuottajista. Viranhaltijan tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välille eikä hyvinvointialueen ja asiakkaan välille.

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettyä yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräjassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräjassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista. (Laki sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisestä 41§).

Hyvinvointialue edellyttää palveluntuottajilta vähintään palvelukohtaisen kuvauksen mukaista laatua. Hyvinvointialue valvoo, että hyväksymiensä palveluntuottajien toiminta täyttää palvelusetelilain mukaiset kriteerit. Hyvinvointialueella on oikeus saada palveluntuottajan palvelutuotantoon liittyvät tiedot ja selvitykset.

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja ylläpitämästään luettelosta, mikäli laissa ja sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty. Palveluntuottaja voi myös itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet ja irtisanomisen syyt

1. Yrityksen johtaja tai palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen.
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottajalla ei ole voimassaolevaa ko. palveluun myönnettyä AVIn/Valviran lupaa tai rekisteröintiä.
6. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai konkurssi on vireillä.
7. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai on vireillä.
8. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sosiaaliturvamaksujen suorittamisen.
9. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
10. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta.
11. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

Hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

1.7. Rekisterinpito ja salassapito

1.7.1 Rekisterinpito

Yleisen EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/679) tarkoittaman asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus, joka vastaa yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoittamana rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Hyvinvointialueen aluehallitus on nimennyt käsittelykokonaisuuksille nimetyt rekisterinpitäjät. Hyvinvointialueen aluehallitus on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuoja-asetuksen tarkoittama rekisterinpitäjä.

Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä. Palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle rekisteriasioden yhteyshenkilön. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Syntyvät asiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii ne ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuoja-asetuksen, palvelua koskevan erityislainsäädännön ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat on toimitettava veloitusetta hyvinvointialueelle. Asiakassuhteen päätyessä palveluntuottajan tulee tiedustella palvelusetelin myöntäjältä toimintatapa asiakirjojen palautukseen. Hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

Palveluntuottajalla pitää olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja hyvinvointialueella pitää olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan hyvinvointialueen lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Asiakas voi käyttää lakisääteisiä oikeuksiaan (esim. saada pääsy tietoihin tai oikaisuvaatimus) kohdentamalla tietopyynnön hyvinvointialueen kirjaamoon.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

1.7.2 Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ja opiskelijat palvelussuhteen laadusta riippumatta ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Salassapitovelvoite koostuu kolmesta eri tekijästä, jotka ovat sidoksissa toisiinsa. *Salassapitovelvoitteeseen* kuuluvat *asiakirjasalaisuus*, *vaitiolovelvollisuus* ja *hyväksikäyttökielto*. Julkisuuslaissa on säädetty asiakirjasalaisuudesta viranomaisten asiakirjoja käsiteltäessä sekä asiakirjasalaisuuden sidoksesta vaitiolovelvollisuuteen. Salassapitovelvoitteeseen asiakirjasalaisuuden sekä vaitiolovelvollisuuden yhteydessä kuuluu erottamattomana osana hyväksikäyttökielto salassa pidettävistä tiedoista. Salassa pidettäviä asiakirjoja (JulKL 24 §) ei saa näyttää tai luovuttaa eikä niiden sisällöstä saa keskustella ulkopuolisten kanssa.

Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muuten tietoon tulleita asiakkaan tai perheen asioita ilmaista, ja että salassapidossa kaikilta osin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOP-järjestelmässä ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, palveluntuottajan omasta sähköisestä asiakastietojärjestelmästä tulostetut sekä manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointialueelle.

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

1.8 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyn-

tää. Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua.

Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

1.9 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

1.9.1 Yleistä

PSOP-järjestelmä on verkkopalvelu, jonka avulla hoidetaan palveluntuottajien sopimusten hyväksyminen ja valvonta, tapahtumakirjausten teko ja laskutus sekä palveluntuottajien vertailu. PSOP-järjestelmä on palveluntuottajalle maksuton.

Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi sähköisessä PSOP-järjestelmässä, www.parastapalvelua.fi. Järjestelmään kirjaututaan Suomi.fi –tunnistautumisella. Palveluntuottaja voi antaa työntekijöilleen valtuuksia Suomi.fi Valtuudet-osiossa.

Palveluntuottajan ohjeet ja ohjevideot löytyvät osoitteesta <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>.

Palveluntuottaja hakeutuu erikseen jokaiseen tuottamaansa palveluun. Hinnastoon hinnoitellaan palvelukohtaiset palvelusisällöt tarjottujen palvelujen mukaisesti. Palveluille on määritelty pakolliset liitteet, jotka liitetään järjestelmään.

Hyvinvointialue tarkastaa hakemukset ja tekee kirjallisen viranhaltijapäätöksen hyväksymisestä.

1.9.2 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti pidettävä tietoja ajan tasalla PSOP-järjestelmässä. PSOP-järjestelmään liitetyt liitetiedostot tulee päivittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tehtävä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista (yhteystiedot tai vastuuhenkilön muutos) korjaus PSOP-järjestelmään ja ilmoitettava niistä hyvinvointialueelle. Muista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista ilmoitetaan palvelun yhteyshenkilöille puhelimitse tai sähköpostilla.

Jos palveluntuottaja ei pidä tietojään ajan tasalla, voidaan palveluntuottaja poistaa rekisteristä.

1.9.3 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta PSOP-järjestelmän kautta. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja ei lähetä hyvinvointialueelle palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä PSOP-järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden palveluiden mukaan.

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun ja pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste. Hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli käy ilmi, ettei asiakkaalla ollut oikeutta palveluun.

Tapahtumakirjaukset tulee olla tehtynä kuukauden 2. päivään mennessä, jotta hyvinvointialue ehtii tarkastamaan kirjaukset ennen tilitysajoa. Tilitysajo ajetaan kuukauden 4. ja 5. päivän välisenä yönä. Tällöin järjestelmä poimii hyväksytyt tapahtumakirjaukset ja muodostaa niistä maksuaineiston. Mikäli tapahtumakirjauksia ei ole tehty määräaikaan mennessä, ne myöhästyvät tilitysajosta ja siirtyvät seuraavan kuukauden maksuaineistoon.

Hyvinvointialue tarkastaa ja hyväksyy manuaalisesti tapahtumakirjaukset, jotka ylittävät asiakkaalle myönnetyn palvelumäärän. Asiakkaan palvelumäärän ylittävien kirjausten oikeellisuus tarkastetaan ennen hyväksymistä. Palveluntuottajan tulee kirjoittaa ylityksen syy tapahtumakirjaussivulla "kirjauksen lisätieto"-kenttään helpottamaan tarkastusta. Maksu palveluntuottajalle tapahtuu vasta kun tapahtumakirjaus on hyväksytty. Tarkastuksen takia palvelumäärän ylittävät kirjaukset saattavat siirtyä seuraavan kuukauden maksuaineistoon.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuukauden 14. päivä. Mikäli maksatuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksu tapahtuu seuraavana arkipäivänä. Palveluntuottaja saa PSOP-järjestelmään kirjaamaansa sähköpostiosoitteeseen omaa kirjanpitoaan varten laskun ja laskulistan, jotka sisältävät tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään asiakkaan perustietoihin oman asiakasnumeron sekä laskutustietoihin viitenumeron suorituksen kohdistamista varten.

Palveluntuottaja on vastuussa, että laskutustiedot on ilmoitettu oikein. Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat, niistä ilmoitetaan PSOP-järjestelmän kautta. Ilmoituksen perusteella pankkiyhteystiedot muutetaan myös hyvinvointialueen talouden järjestelmään, josta maksu suoritetaan palveluntuottajan ilmoittamalle pankkitilille. Puuttuvat tai virheelliset laskutustiedot PSOP:ssa tai hyvinvointialueen talouden järjestelmässä aiheuttavat maksun siirtymisen seuraavaan maksuaineistoon.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

1.10 Sääntökirjan muuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa myös hyvinvointialueen muuttaessa sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja tullaan poistamaan palveluntuottajarekisteristä (PSOP-järjestelmästä).

1.11 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa – Palvelu: Kotihoidon palveluseteli

Hyvinvointialueella on käytössä palveluseteli säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon palveluihin.

Kotihoidon sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu liitteenä olevaan kotihoidon palvelukuvaukseen.

2.1. Kotihoidon palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuuosuus

Yksityinen palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialueelta toteutuneiden palvelutuntien mukaisesti enintään palvelusetelin enimmäishinnan, josta on vähennetty asiakkaan omavastuuosuus. Palvelusetelin arvo muodostuu palveluntuottajan tuntihinnan ja omavastuuosuuden erotuksesta.

Hyvinvointialueen aluehallitus päättää vuosittain palvelusetelipalvelujen käyttöönottamisesta ja lakkauttamisesta sekä palvelusetelien enimmäishinnoista palveluntuottajalle.

Enimmäishinnan lisäksi palveluntuottaja ei voi periä matkakuluja eikä muita lisäkustannuksia.

Yksityinen palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden. Asiakkaan omavastuuosuus on säännöllisessä kotihoidossa saman suuruinen kuin hyvinvointialueen omassa tuotannossa määriteltävä kotihoidon asiakasmaksu tai tilapäisessä kotihoidossa hyvinvointialueen aluehallituksen määrittämä asiakasmaksu.

2.2. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

3. Kotihoidon palvelusetelipalvelun liitteet

PSOP-järjestelmään liitettävät palvelukohtaiset liiteasiakirjat on kuvattu Liiteluettelossa

Kotihoidon

Palvelukuvaus

Sisällysluettelo

1.	Yleistä	4
1.1	Tilapäinen kotihoito	4
1.2	Säännöllinen kotihoito	5
2.	Kotihoidon palvelujen aloitus ja myöntämisen perusteet	6
3.	Toiminnan organisointi ja toimintaedellytysten turvaaminen	7
3.1	Johtaminen	7
3.2	Laadunhallinta ja omavalvonta	8
3.3	Omavalvontasuunnitelma	9
3.4	Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus	10
3.5	Asiakaspalaute	10
3.6	Yksityisten palveluntuottajien ja Kymenlaakson hyvinvointialueen välinen yhteistyö ja laadunvalvonta	11
4.	Henkilöstö	13
4.1	Kelpoisuusvaatimukset	13
4.2	Perehdyttäminen	15
4.3	Osaamisen kehittäminen	15
4.4	Opiskelijat	15
4.5	Työhyvinvointi	15
5.	Kotihoidon tilat ja laitteet	16
5.1	Tilat, laitteet ja autot	16
5.2	Apuvälineet kotihoidossa	16
5.3	Turvallisuus	17
5.3.1	Asiakasturvallisuus	17
5.3.2	Ohjeistusta	17
5.4	Koti työympäristönä	19
6.	Asiakkaan asema ja oikeudet	20
6.1	Itsemääräämisoikeuden tukeminen	20
6.2	Asiakkaan vastuuhoidtaja	21
6.3	Hoito- ja palvelusuunnitelma	21
6.4	Kotihoitoon liittyvät tiedot asiakkaan kotona	21
6.5	Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta	21
6.6	Avaimet ja sähkölukot	22
6.7	Yhteistyö asiakkaan läheisen kanssa	22

7.	Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen.....	23
8.	Kotihoidon sisältö	23
8.1	Kotihoidon sisältö.....	23
8.2	Kotisairaanhoidon sisältö	24
9.	Muut terveyden- ja sairaanhoidon palvelut kotihoidossa	25
9.1	Kotihoidon lääkäripalvelut	25
9.2	Kotisairaala ja ArVi	26
9.3	Palliativinen ja saattohoito.....	26
10.	Kuntoutus.....	27
11.	Tietojärjestelmien käyttö kotihoidossa	27
12.	Dokumentointi, asiakaskirjahallinto ja henkilötietojen käsittely	30
12.1	Dokumentointi	30
12.2	Kanta-valmistelu/ennakoitavat muutokset.....	31
12.3	Asiakirjahallinta ja henkilötietojen käsittely/rekisterinpitäjäys	31
12.4	Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Kymenlaakson hyvinvointialueelle	32
13.	Asiakasmaksut	33
14.	Kotihoitoa koskeva lait, säädökset ja ohjeet.....	34
14.1	Lait ja säädökset	34
14.2	Ohjeet ja laatusuosituksset	34
15.	Liitteet	35

Tässä palvelukuvauksessa Kymenlaakson hyvinvointialueen määrittelee tuottamansa kotihoidon palvelun vaatimukset, joita se edellyttää myös yksityisiltä palveluntuottajilta ostettavalta palvelulta. Palvelukuvauksen sisällön toteutumista valvovat kotihoidon esihenkilöt ja johto sekä hyvinvointialueen ohjauksesta ja valvonnasta vastaavat viranhaltijat.

Kymenlaakson hyvinvointialueella on oikeus kesken yksityisten palveluntuottajien sopimuskauden tehdä palvelukuvaukseen lainsäädännön velvoittamia muutoksia sekä toiminnan kehittämiseen liittyviä muutoksia.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikilta osin Suomen lainsäädäntöä sekä voimassa olevia viranomaisten antamia määräyksiä ja ohjeita.

Mikäli joku kohta palvelukuvauksesta koskee ainoastaan yksityistä palveluntuottajaa, on asiasta erikseen maininta.

1. Yleistä

Sosiaalihuoltolain (790/2022) 19 §:n mukaan kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen: 1) hoito ja huolenpito; 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta; 3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta; 4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu kaikille ikäluokille, mutta suurin osa asiakkaista on yli 65-vuotiaita.

Kotihoidon asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona yhdessä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Kotipalvelun tukipalvelut ovat osa palvelukokonaisuutta, jolla voidaan tukea asiakkaan kotona asumista.

Kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään laaja-alaista RAI-toimintakykyarviointia ja sitä seurataan säännöllisesti. Kotihoidon palveluja voi saada joko tilapäisesti tai säännöllisesti, asiakkaan tarpeesta riippuen. Mikäli asiakkaan palvelutarve edellyttää, tulee kotihoitopalvelut järjestää jo samana päivänä. Kotihoidon käyntejä on mahdollisuus saada ympärivuorokauden viikon jokaisena päivänä. Kotihoidon palveluita toteutetaan kotikäyntien ohella myös digitaalisten ratkaisuiden avulla. Digitaaliset palvelut ovat osa säännöllisen kotihoidon kokonaisuutta.

Kotihoidon palveluiden myöntämisestä tehdään asiakkaalle kirjallinen viranhaltijapäätös. Asiakas saa päätöksen myös silloin, mikäli hänelle ei kotihoidon palvelua myönnetä. Myös kotihoidon palvelun päättymisestä tehdään viranhaltijapäätös.

Kotihoidon palveluiden päättyminen perustuu asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointiin; kotihoidon palveluiden tarvetta ei enää ole, asiakkaan palvelutarpeeseen ei voida enää vastata kotihoidon palveluilla tai asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan jollakin muulla tavalla.

Kotihoito on osa Kymenlaakson hyvinvointialueen toteuttamia kotiin annettavia palveluita. Kotihoito toimii tiiviissä yhteistyössä muiden asiakkaan palvelun toteuttamiseen osallistuvien eri toimijoiden kanssa. Kotihoidon toiminnassa korostuu asiakkaan äänen kuuleminen sekä tiivis yhteistyö asiakkaan ja hänen omaisten/läheisten kanssa.

Hyvinvointialue järjestää kotihoidon palveluja omana toimintana sekä palvelusetelillä ja ostopalveluna. Hyvinvointialue vastaa asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnittelusta ja järjestämisestä. Palvelutarpeen arvioinnin ja viranhaltijapäätökset kotihoidon palveluiden osalta tekee hyvinvointialueen asiakasohjauksen viranhaltija.

1.1 Tilapäinen kotihoito

Tilapäisen kotihoidon palvelu sisältää kotihoidon palvelut asiakkaan tarpeen mukaisesti. Tilapäinen kotihoito voi vastata asiakkaan tilapäiseen palvelutarpeeseen, jolloin palveluntarve on harvemmin kuin kerran viikossa tai jatkuu enintään 2 kuukautta. Tilapäinen tarve voi

esiintyä esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen jälkeen, jolloin asiakas tarvitsee hoito-/hoivapalveluja ja hän ei kykene käyttämään avoterveydenhuollon palveluja (huomioiden myös esim. invataksin käyttö). Tarvittaessa tilapäinen kotihoito voi sisältää digitaalisia palveluita.

Yksityisen palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakasohjaajaan, mikäli kotihoidon tilapäisen asiakkaan tilanteeseen ja palvelutarpeeseen tulee muutoksia.

1.2 Säännöllinen kotihoito

Säännöllisen kotihoidon palvelu sisältää kotihoidon palvelut asiakkaan tarpeen mukaisesti. Säännöllisestä kotihoidosta on kyse silloin, kun asiakas tarvitsee apua vähintään kerran viikossa. Säännöllinen kotihoidon palvelu on tarkoitettu erityisesti runsaasti ja säännöllisesti palveluja tarvitseville asiakkaille. Asiakkaan palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja palvelun (käyntien) määrä voi muuttua sen mukaisesti. Palveluja voidaan joko vähentää tai lisätä. Säännöllisen kotihoidon palvelut voivat sisältää kotikäyntien ohella virtuaalisesti toteutettavia etähoivakäyntejä. Kotihoidon digitaaliset ratkaisut ovat osa säännöllisen kotihoidon kokonaisuutta.

Asiakkaan palvelumäärän muuttuessa kotihoidon hoitaja on yhteydessä hyvinvointialueen asiakasohjaajaan, joka tekee asiakkaan päivitettyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan perustuen uuden palvelu- ja maksupäätöksen. Asiakkaan kotihoidon palvelutarpeen päättyessä kotihoidon hoitaja on yhteydessä asiakasohjaajaan, joka tekee palveluiden päättymisestä viranhaltijapäätöksen.

Yksityisen palveluntuottajan tulee olla yhteydessä hyvinvointialueen asiakasohjaajaan kotihoidon asiakkaan tilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvistä muutoksista.

2. Kotihoidon palvelujen aloitus ja myöntämisen perusteet

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 §:n mukaan palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Vanhuspalvelulain 15 §:n mukaan palvelutarpeiden selvittämisen yhteydessä on arvioitava iäkkään henkilön toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään laaja-alaista RAI-toimintakykyarviointia. Kymenlaakson hyvinvointialueen toimintamallin mukaisesti uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi tulee vireille ns. yhden kanavan, eli asiakas- ja palveluohjauksen kautta. Asiakasohjausyksikön asiakasohjaaja tekee asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin, minkä pohjalta asiakas ohjautuu kotihoidon arviointijaksolle tai hänet ohjataan muun palvelun ja/tai tuen piiriin.

Kotihoidon palvelut käynnistyvät pääsääntöisesti kahden viikon mittaisella arviointijaksolla, jolloin palvelut myönnetään tilapäisenä kotihoitona. Asiakkaalle nimetään jakson ajalle vastuuhoidtaja. Arviointijakson aikana kartoitetaan ja arvioidaan asiakkaan voimavaroja, toimintakykyä ja palvelujen tarvetta kokonaisvaltaisesti RAI -toimintakykyarviointia hyödyntäen. Arvioitaessa asiakkaan toimintakykyä RAI-toimintakykyarvioinnin avulla, kiinnitetään huomiota hänen olemassa oleviin voimavaroihinsa sekä siihen, mistä jokapäiväisen elämän toiminnoista asiakas pystyy suoriutumaan itsenäisesti ja missä hän tarvitsee ulkopuolista apua. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn lisäksi myös hänen kognitiivinen, psyykkinen, sosiaalinen ja henkinen toimintakykynsä.

Tarvittaessa asiakkaiden arviointijaksolla apuväline- ja kuntoutustarpeen arviointiin osallistuu myös kuntoutuksen työntekijä. Tarvittaessa arvioinnin osalta konsultoidaan myös muita asiantuntijoita. Arviointijakson perusteella sovitaan mahdollisista kotihoidon palvelujen jatkumisesta ja palvelun määrästä. Asiakas ohjataan muiden palvelujen ja tuen piiriin, mikäli kotihoidon palvelujen tarvetta ei arvioinnin perusteella ole.

RAI viitearvoja mahdolliselle kotihoidon palvelun alkamiselle: Maple 3 tai enemmän ja jokin seuraavista: CPS 2 tai enemmän, ADLLF 1 tai enemmän, IADLCH 4 tai enemmän

Kotihoidon palvelujen käynnistyttyä asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arvion perusteella hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa sovitaan muun muassa asiakkaan saamasta palvelusta ja sen määrästä. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan mielipide sekä eri toimijoiden vastuut ja tehtävät. Hoito- ja palvelusuunnitelma tulee laatia arviointijakson aikana. Asiakkaalle määritellyn kotihoidon vastuuhoidtajan tulee huolehtia hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma tulee laatia yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten/läheisten sekä muiden palvelujen toteutukseen osallistuvien tahojen kanssa.

Yksityisten palveluntuottajien toteuttaessa arviointijakson aikana asiakkaan kotihoidon palvelut tulee palveluntuottajan tehdä tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen asiakasohjaajan ja kuntoutus palveluiden kanssa. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakasohjaajan toimesta, joka tekee myös päätöksen kotihoidon palveluista ja vastaa asiakkaan asiakassuunnitelmasta. Asiakkaan kotihoidon palveluiden jatkuessa arviointijakson jälkeen yksityisen palveluntuottajan nimeämä vastuuhoidtaja laatii asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen omaisen/läheisen sekä hyvinvointialueen

asiakasohjaajan kanssa. Yksityinen palveluntuottaja arvioi säännöllisesti asiakkaan palveluntarvetta RAI-toimintakykyarvioinnin avulla vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa. Palveluntuottaja on yhteydessä asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen muutoksesta hyvinvointialueen asiakasohjaajaan. Mikäli asiakkaan palvelutarpeeseen ei enää voida vastata kotihoidon palveluilla tulee palveluntuottajan olla yhteydessä hyvinvointialueen asiakasohjaajaan, joka tekee päätöksen kotihoidon palvelun päättämisestä.

3. Toiminnan organisointi ja toimintaedellytysten turvaaminen

Kotihoidon toiminta-ajatuksen mukaan kotihoito tukee asiakkaan turvallista ja omatoimista kotona asumista. Toiminta-ajatus perustuu asiakkaan voimavarojen tunnistamiseen, toimintakyvyn ja toimijuuden edistämiseen ja tukemiseen sekä oman näköisen elämän mahdollistamiseen.

Kotihoidon toiminta perustuu Kymenlaakson hyvinvointialueen keskeisiin arvoihin ja toiminta-ajatukseseen, jotka ovat kirjattuna kotihoidon omavalvontasuunnitelmaan. Kotihoidon henkilöstö on sitoutunut arvoihin ja toiminta-ajatukseseen. Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä.

Kotihoidon toiminta on poliittisesti, uskonnollisesti ja kulttuurisesti sitoutumatonta.

Kotihoidon palvelua tuottavan yrityksen tulee olla hyväksyttynä Aluehallintoviraston ilmoituksenvaraisen yksityisen sosiaalipalvelun tuottajarekisteriin sekä AVI:n rekisteriin itsenäisenä terveydenhuollon ammatinharjoittajana tai sillä tulee olla lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen. Yrityksellä tulee olla nimetty vastuhenkilö. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaavan henkilön tulee olla koulutukseltaan vähintään laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (9.2.1990/152), Asetus yksityisestä terveydenhuollosta (24.8.1990/744) ja (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (22.7.2011/922)

Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikkö ohjaa ja valvoo sekä omaa että yksityisten palveluntuottajien tuottamaa palvelua.

3.1 Johtaminen

Kotihoidon tulosaluejohtaja vastaa koko kotihoidon toiminnasta, taloudesta, henkilöstöstä, kehittämisestä sekä sidosryhmäyhteistyöstä. Kotihoidon toimintayksiköiden päälliköt vastaavat oman alueensa toiminnasta, taloudesta, henkilöstöstä sekä kehittämisestä. Lähiesihenkilöt vastaavat päivittäisjohtamisesta, taloudesta, kotihoidon laadukkaasta toteutumisesta toimintamallien ja ohjeistusten mukaisesta. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määriteltävä kirjallisesti. Hyvä johtaminen tukee laadukasta asiakaslähtöisen kotihoidon palvelun kokonaisuutta, toimintakykyä ylläpitävää työtettä ja toimintatapojen kehittämistä.

Kotihoidon tulosaluejohtajalta edellytetään soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa sekä riittävää johtamistaitoa ja alan tuntemusta. Toimintayksikön päällikön tehtävään voidaan valita henkilö, jolla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto tai aikaisempi opistotasoinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja alan tuntemus. Lähiesihenkilön kelpoisuusvaatimuksena kotihoidon esimiesvirkaan on soveltuva korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi

tutkinto sekä esimiestyön osaamista. Esimiestehtävissä toimivalla tulee olla asiantuntemusta, joka tukee asiakkaiden tarpeiden ja hoidon toteutumista sekä henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämistä.

Kotihoidossa tarvitaan sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiantuntemusta. Kotihoidon tulosaluejohtaja huolehtii yhdessä toimintayksikön päälliköiden ja lähiesihenkilöiden kanssa siitä, että lähiesihenkilön ollessa joko sosiaalihuollon tai terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, nimetään alueelle toisen alan ammattilainen vastuuhenkilö riittävän ammatillisen osaamisen takaamiseksi.

Yksityisen kotihoitoyrityksen vastuuhenkilön tulee olla laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Vastuuhenkilöltä edellytetään alan tuntemusta ja riittävää johtamistaitoa. Valviran hyväksymä vastuuhenkilö vastaa tosiasiallisesti toimintayksikön toiminnasta siten, että yksikön palvelutoiminta vastaa sille mm. lainsäädännössä tai lupaehdoissa asetettuja vaatimuksia. Nimetty vastuuhenkilö ei ole nimellinen vastuuhenkilö, vastuuhenkilölle määritettyjen palveluiden ja henkilökunnan määrän tulee olla sellainen, että vastuuhenkilö voi tosiasiallisesti vastata toiminnan laadusta ja asiakasturvallisuudesta.

Palvelujen tuottajan tulee huolehtia siitä, että vastuuhenkilöllä on riittävät valtuudet toimia lähiesihenkilönä ja toiminnasta vastaavana henkilönä siten, että vastuuhenkilö kykenee huolehtimaan tosiasiallisesti niistä vastuista, joita hänellä lain mukaan on. Yksityisen palvelun tuottajan tulee myös varmistua, että yksiköstä löytyy riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntemus.

3.2 Laadunhallinta ja omavalvonta

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Palvelun laadunhallintaa kehitetään kokonaisvaltaisesti siten, että kotihoitoa johdetaan osallistavan johtamisen mukaisesti. Palvelussa sitoudutaan tässä palvelukuvauksessa dokumentoituihin palvelukokonaisuuden sisältöä koskeviin laatuvaatimuksiin ja laatuavoitteisiin.

Kotihoidon tavoitteena on kokonaisvaltainen asiakkaan voimavarojen tukeminen, niin että hän selviytyy päivittäisistä toiminnoista mahdollisimman omatoimisesti ja kykenee asumaan omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Kotihoidossa korostuu ennakoiva, asiakkaan toimintakykyä edistävä ja kuntouttava työote. Asiakkaan toiveen mukaisesti läheiset otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan selkeät vastuut eri toimijoille.

Kotihoidon laadussa keskeinen tekijä on asiakkaan palvelun toteutuminen oikea-aikaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitun mukaisesti. Toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmän tietojen perusteella. Kotihoidon laatua arvioidaan mm. RAI-laatu-moduulien avulla (esim. ulkoilu, ravitsemus ja asiakkaalla kognitiivista kapasiteettia, mutta kokee yksinäisyyttä ja/tai kärsii osallistumisen vähenemisestä). Vuosittain sovitaan seurattavista laatuosastoista ja niiden tavoitearvoista. Myös asiakaspalaute on tärkeä laadun mittari.

Kotihoidossa on kirjalliset toimintaohjeet ja -mallit asiakkaiden hoidon ja palvelun turvaamiseksi. Kirjalliset toimintamallit käydään läpi yksiköissä lähiesihenkilön johdolla ja niitä kerätään säännöllisesti. Kirjalliset toimintaohjeet tulee olla kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Kaikilla työntekijöillä tulee olla tieto mistä toimintamallit ovat luettavissa. Kotihoidon kaikki työntekijät noudattavat yhteisiä sovittuja toimintamalleja.

Laatupoikkeamaan johtaneista syistä tehdään yksityiskohtainen selvitys ja kuullaan kaikkia osapuolia. Lähiesihenkilö arvioi tulosaluejohtajan tai toimintayksikön päälliköiden sekä muiden lähiesihenkilöiden kanssa laatupoikkeamien syitä ja tarvittaessa järjestetään henkilöstölle lisäohjeistusta tai -koulutusta.

Yksityiset palveluntuottajat noudattavat Kymenlaakson hyvinvointialueen kotihoidon yhteisesti sovittuja toimintamalleja. Laatupoikkeamista tulee informoida hyvinvointialueen nimeämää yhteyshenkilöä sekä tehdä yhteenveto laatupoikkeamista toimintakertomukseen.

3.3 Omavalvontasuunnitelma

Kotihoidon palvelusta laaditaan omavalvontasuunnitelma. Velvoite sosiaalihuollon palvelun suunnitelman laatimisesta perustuu vanhuspalvelulakiin sekä sosiaalihuoltolakiin, lisäksi Valvira on antanut määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta (määräys 1/2014). Kirjallisesti laaditun suunnitelman avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden arjessa. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on myös ennaltaehkäistä riskien toteutumista ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvontasuunnitelma korostaa palveluntuottajien omaa vastuuta toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelma on oltava nähtävillä esimerkiksi organisaation internetsivuilla sekä/tai palveluiden toimintayksiköissä.

Omavalvontasuunnitelma sisältää seuraavat asiakokonaisuudet.

- Palveluntuottajaa koskevat tiedot
- Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- Riskinhallinta
- Omavalvontasuunnitelman laatiminen
- Asiakkaan asema ja oikeudet (Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma, asiakkaan kohdeltu, asiakkaan osallisuus jne.)
- Palvelun sisällön omavalvonta (ravitseminen, hygienia, lääkehoito ym.)
- Asiakasturvallisuus (henkilöstö, tilat, terveydenhuollon laitteet ym.)
- Asiakas- ja potilastietojen käsittely
- Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisesti. Asiakas- ja henkilöstöpalautetta kerätään säännöllisesti ja jota hyödynnetään kotihoidon toiminnan kehittämisessä. Tämä on keskeinen osa palvelun laadunhallintaa. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön henkilöstön kanssa ja yksikön esihenkilö/toimintayksikön päällikkö varmistaa, että omavalvontaa toteutetaan järjestelmällisesti. Omavalvontasuunnitelmaan on muun muassa kirjattu kotihoidon toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä merkitty miten ja millä mittareilla toimintaa valvotaan ja miten poikkeamia käsitellään. Omavalvontasuunnitelmaan sisältyy myös ohjeistus sosiaalihuoltolain mukaisesta henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta.

Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata, miten käsitellään yritystä koskevat reklamaatiot sekä käsittelyn vastuuhenkilöt.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen koskee niin julkisia- kuin yksityisiä sosiaalipalveluiden tuottajia.

3.4 Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48§ ja 49§ mukainen ilmoitusvelvollisuus toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Kotihoidossa kiinnitetään huomiota asiakkaan hyvään kohteluun ja rohkaistaan henkilökuntaa tuomaan esille kaikki havaitsemansa asiakkaaseen kohdistuva epäasiallinen käytös ja kohtelu tai niiden epäily.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.

Kymenlaakson hyvinvointialueella on käytössä lomake ”Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta”, jota käytetään edellä mainittujen epäkohtien ilmoittamisessa. Lomake tulee olla omavalvontasuunnitelman liitteenä. Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä yksikkönsä lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Lomake palautetaan viivytyksettä alueen vastaavalle johtavalle sosiaalityöntekijälle viimeistään 3-5 päivän kuluessa. Vastaava johtava sosiaalityöntekijä käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palveluntuottajaa. Hän myös arvioi ovatko tehdyt toimenpiteet riittäviä ja huolehtii ilmoituksen toimittamisesta kirjaamoon. Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön palveluesihenkilölle, potilas- ja sosiaaliasiamiehelle, sosiaalityön palvelujohtajalle ja palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikölle. Vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja vastuualueilla. Ilmoitusten perusteella kehitetään kotihoidon toimintaa. Yksityisillä palveluntuottajilla on mahdollisuus käyttää hyvinvointialueen ilmoituslomaketta.

3.5 Asiakaspalaute

Kotihoito kerää palvelustaan säännöllisesti asiakaspalautetta, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautetta kerätään suoraan asiakkailta heille saavutettavassa muodossa. Asiakkailta ja omaisilla on jatkuvasti mahdollisuus antaa kotihoitoon palautetta, myös nimettömänä. Toimintayksikön vastuuhenkilö vastaa aluettaan koskevaan palautteeseen mahdollisimman pian. Vastauksessa tuodaan muun muassa esille mihin toimenpiteisiin palautteen vuoksi on ryhdytty.

Asiakasreklamaatiot, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat jatkotoimenpiteet dokumentoidaan järjestelmällisesti. Yksityisten palveluntuottajien tulee tiedottaa hyvinvointialueen nimeämää vastuuhenkilöä asiakaskyselyn tuloksista, saadusta palautteesta sekä jatkotoimenpiteistä.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan hyvinvointialueen tekemiin asiakaspalautekyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin.

3.6 Yksityisten palveluntuottajien ja Kymenlaakson hyvinvointialueen välinen yhteistyö ja laadunvalvonta

Yksityinen palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaille tarjottava palvelu on laadultaan ajantasaista ja kilpailukykyistä. Palveluntuottaja huolehtii, että palvelussa noudatetaan kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä, hyvinvointialueen kotihoidon palvelukuvausta sekä tarjouspyyntöasiakirjoissa ja palveluntuottajan tarjouksessa annettua kuvausta koko sopimuskauden ajan. Laadunvalvontaa varten palveluntuottaja laatii omavalvontasuunnitelman. Yksityisellä palveluntuottajalla on aluehallintoviraston tai Valviran lupa toiminnalle koko palvelun toteuttamisen ajan.

Jos yksityisen palvelutuotannon sopimuskauden aikainen palvelun laadunvalvonta osoittaa, että palvelun laatu ei vastaa sitä, miten se on tässä palvelukuvauksessa määritelty, eikä palveluntuottaja kirjallisesta kehotuksesta huolimatta tee korjaavia toimenpiteitä sovittuun aikaan mennessä, hyvinvointialue ei ohjaa ostopalveluun uusia asiakkaita. Palvelun ostovoimaa vasta, kun palveluntuottaja on kirjallisesti ja hyväksytysti osoittanut palvelun täyttävän edellytetyt laatuvaatimukset.

Mikäli palveluntuottajan palvelut päättyvät hyvinvointialue järjestää asiakkaan tarvitsemat kotihoidon palvelut.

Yksityinen palveluntuottaja toimittaa hyvinvointialueelle vuosittain huhtikuun loppuun mennessä toimintasuunnitelman ja -kertomuksen, omavalvontasuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman (mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja), jotka liitetään sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP).

Toimintakertomus sisältää:

- henkilöstöluettelon vakansseineen/ nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen
- työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista
- (yleisellä tasolla, esim. prosentteina)
- henkilöstön täydennyskoulutukseen osallistumisen
- palvelua koskeneet valitukset, kantelut, hoitovahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet
- tilinpäätöksen

Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata, miten käsitellään yritystä koskevat reklamaatiot sekä käsittelyn vastuuhenkilöt.

Yksityistä palveluntuottajaa koskevat reklamaatiot on toimitettava välittömästi tiedoksi hyvinvointialueen nimeämälle kotihoidon yhteyshenkilölle ja palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja käyvät ohjaus- ja valvontatapaamisissa arviointikeskustelut asiakaspalautekyselyjen palautteista, muista palautteista/reklamaatioista ja muiden laatuvaatimusten toteutumisesta.

Yksityinen palveluntuottaja ja hyvinvointialueen kotihoito tekevät rakentavaa yhteistyötä asiakkaan hyvän elämän edistämiseksi. Yksityinen palveluntuottaja osallistuu hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyökokouksiin.

Hyvinvointialue valvoo yksityisen palvelutuotannon laatua ja toimintaa valvontasuunnitelman mukaisesti.

4. Henkilöstö

Kotihoidon tulosaluejohtaja yhdessä toimintayksikön päälliköiden sekä lähiesihenkilöiden kanssa vastaa määrällisesti ja rakenteellisesti riittävästä sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaavasta henkilöstömäärästä (sairaanhoitajat, lähihoitajat, sosionomit/geronomit) kotihoidon palvelussa. Henkilöstön koulutus- ja työhyvinvointisuunnitelmat ovat osana kotihoidon yksikkökohtaista toimintasuunnitelmaa.

Lähiesihenkilö vastaa yhdessä tiimiensä henkilöstönsä kanssa asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumisesta sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittavasta toimintakulttuurista. Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä olla luotettava ja yhteistyökykyistä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa.

Kotihoidossa on vakituinen henkilöstö, jolla on toistaiseksi voimassa olevat työsopimukset tai työsopimuksen määräaikaosuudelle on perusteltu syy. Vakituisten henkilöstön äkillisten poissaolojen sijaisuudet järjestetään hoitajapoolin, sisäisten sijaisten (sissit) tai muutoin sijaisjärjestelmän kautta. Vuosilomien aikaiset poissaolot turvataan riittävällä määrällä vakituksia vuosilomantekijöitä.

Kotihoidon henkilöstön tehtävänkuvat on määritelty. Kotihoidon henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla ajantasainen osaaminen tietojärjestelmien käyttöön. Kotihoidon lähiesimies huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Tarvittaessa henkilöstössä tulee olla myös ruotsin kielentaidon omaavia. Kotihoidon henkilöstö toimii hyvinvointialueen tietoturva ja /tietosuojapolitiikan mukaisesti sekä noudattaa tietoturva- ja tietosuojaoheja. Jokaista työntekijää sitoo hyvinvointialueen Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus.

Kotihoito noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä. Hyvinvointialueella noudatetaan rokotesuojaa.

Yksityisen palveluntuottajan tulee varmistaa henkilöstön riittävyys myös poissaolotilanteiden varalta sekä noudattaa tässä määriteltyjä asiakastyöhön liittyviä henkilöstön ohjeistuksia ja yksityisen palveluntuottajan tulee varmistaa, että henkilöstö täyttää sille asetetut kelpoisuusvaatimukset.

4.1 Kelpoisuusvaatimukset

Kotihoidon henkilöstöllä on tehtävien hoitamiseen edellyttämä koulutus, ammattitaito ja osaaminen, joka on asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilökunnan työote tukee asiakkaan kuntoutumista ja mahdollisimman itsenäistä toimimista.

Henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset:

- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (28.6.1994/559) sekä asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (28.6.1994/564)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (26.6.2015/817)

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, lähiesimies tarkistaa työntekijän tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia. Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös ajantasaiset tiedot ja koulutus sekä voimassa oleva lääkelupa.

Hoitohenkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE-verkkokoulutuksen* tai yksityisen palveluntuottajan ollessa kyseessä, muun tilaajan hyväksymän koulutuskokonaisuuden kautta siten, kuin se lääkehoitosuunnitelmassa määritellään. Lääkehoitosuunnitelmat ja hoitajakohtaiset lääkehoitoluvat hyväksytään hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti perustuen turvalliseen lääkehoito-ohjeistukseen. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että yksikössä lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on järjestetty riittävä lisäkoulutus ja että kirjalliset lääkehoitoluvat ovat voimassa.

Sijaisilla tulee myös olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus, ammattitaito ja osaaminen. Lääkehoitoon kouluttamattoman henkilöstön osalta tarvittavan lisä- ja täydennyskoulutuksen sisältö on arvioitava työtehtävissä tarvittavan lääkehoito-osaamisen ja toimintayksikössä toteutettavan lääkehoidon vaatimusten mukaan. Sijaisella tulee olla lääkehoidon toteutukseen edellytettävä osaaminen ja luvat, jotta hän voi osallistua asiakkaan lääkehoidon toteutukseen. Opiskelijat työharjoittelussa osallistuvat lääkehoitoon nimetyn ohjaajan valvonnassa (nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö). Lääkehoidon opinnot tulee olla suoritettuna ja toimintayksikön lähiesihenkilö varmistaa suoritukset esim. lääkehoitopassista. Toimintayksikön lähiesihenkilö arvioi jokaisen opiskelijan osaamisen erikseen ja hänen edellytyksensä lääkehoitoon osallistumiseen.

Opiskelijat laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa), tällä hetkellä voimassa olevan opetussuunnitelman mukaan:

- Tulee hänen suorittaa LOVE (tai vastaava *) -verkkokurssi (tentit) 2 kk sisällä työn aloittamisesta (LOVE/LOP teoria ja lääkelaskut, PVK ja kipu 1). Opiskelija laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä ei osallistu lääkehoitoon ennen LOVE/LOP suorittamista.
 - Sairaanhoitajaopiskelijana (suoritettuna 140 opintopistettä) sairaanhoitajan tehtävissä
 - Terveydenhoitaja-/kättilöopiskelija- ja ensihoitaja (suoritettuna 180 opintopistettä ammattiin johtavista opinnoista) terveydenhoitajan, kättilön tai ensihoitajan tehtävissä.
- Lähihoitajaopiskelija terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (nimikesuojatun ammattihenkilön sijaisena työsuhteessa):
 - Tulee hänen suorittaa hyväksytyksi LOP-lääkehoidon perusteet verkkokurssit ja tentit kahden kuukauden sisällä työn aloittamisesta (LOP-teoria, LOP –laskut, PKV, kipu 1) sekä tarvittavat erikseen määritellyn lääkehoitotehtävän mukaiset näytöt ennen lääkehoitoon osallistumista
 - Lähihoitajaopiskelijana (suoritettuna vähintään 90 osaamispistettä sekä kaikki

opintoihin kuuluvat lääkeopinnot hyväksytysti)

- Lähihoitajaopiskelija rinnastetaan pääsääntöisesti lääkehoitoon kouluttamattomaan henkilöön. Jos kotihoidossa toiminnan kannalta on välttämätöntä, niin lähihoitajaopiskelijalle voidaan antaa henkilökohtainen lupa antaa valmiiksi annosteltuja, luonnollista tietä annettavia lääkkeitä.

* yksityisen palveluntuottajan ollessa kyseessä muun hyvinvointialueen hyväksymän koulutuskokonaisuuden kurssit ja annettuaan tarvittavat näytöt.

Yksityisen palveluntuottajan tulee noudattaa tässä määriteltyjä henkilöstö kelpoisuusvaatimuksia.

4.2 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä, jonka järjestämisestä vastaa lähiesimies. Perehdytys on sekä suullista että kirjallista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiesihenkilön lisäksi koko työyhteisö.

Kotihoidon henkilöstön kirjallinen perehdytysuunnitelma sisältää vakituiseen palvelusuhteeseen ja sijaisuuteen tulevan työntekijän perehdyttämisen. Opiskelijan perehdyttämisestä vastaa opiskelijalle nimetty työpaikkaohjaaja. Perehdyttämisprosessia arvioidaan säännöllisesti ja toimintaa kehitetään saadun palautteen myötä.

4.3 Osaamisen kehittäminen

Kotihoidon henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Lähiesihenkilö seuraa ja valvoo henkilöstön koulutuksia osaamisen hallintajärjestelmästä. Koulutus kohdentuu kotihoidon ja työntekijän henkilökohtaiseen koulutustarpeeseen. Lähiesihenkilö käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut. Työyhteisössä järjestetään säännöllisesti henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyviä tilaisuuksia, joissa henkilöstö yhdessä pääsee kehittämään omaa osaamistaan sekä tiiminsä toimintaa ja toimintatapoja.

4.4 Opiskelijat

Kotihoito ottaa vastaan sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita harjoittelujaksolle. Opiskelijalle nimetään työpaikkaohjaaja, joka ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa ja puuttuu viipymättä ilmeneviin epäkohtiin. Työpaikkaohjaaja antaa myös kannustusta sekä kiitosta hyvin tehdystä jaksosta. Työpaikkaohjaaja on kotihoidon yksikössä työskentelevä ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia ja hänellä on riittävä käytännön kokemus kotihoidon palvelusta.

Opiskelijat osallistuvat lääkehoitoon ja kirjaamiseen nimetyn ohjaajan valvonnassa.

4.5 Työhyvinvointi

Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä. Henkilöstön

työtyytyväisyyttä selvitetään säännöllisesti tehtävillä henkilöstökyselyillä, ja tulokset käydään läpi yksikköpalaverissa. Kyselyistä saatuja tuloksia käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä. Henkilöstölle järjestään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstölle järjestetään työnohjausta tarvittaessa.

Kotihoidon lähiesihenkilö seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen määrää. Hyvinvointialueella on käytössä varhaisen tuen malli, jonka mukaisesti lähiesihenkilö käy työntekijän kanssa keskustelut työntekijän sairauspoissaolojen ylittäessä tietyt määritellyt rajat.

Yksityinen palveluntuottaja raportoi hyvinvointialueelle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvoinnin yhteenvedon ja henkilöstökertomuksen ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

5. Kotihoidon tilat ja laitteet

5.1 Tilat, laitteet ja autot

Kotihoito toimii kotihoitokeskuksista sekä etäyksiköistä käsin. Kotihoidon palvelu toteutuu pääsääntöisesti asiakkaiden kotona. Kotihoidossa käytetään erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Laitteita ja tarvikkeita hankittaessa kyseisten laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla suunniteltu ja tarkoitettu sitä tarkoitusta tai käyttöä varten, johon ne hankintaan (CE hyväksyntä TLT-lain alaisilla laitteilla). Yksityisellä palveluntuottajalla tulee olla käytössään vähintään verensokeri- ja verenpainemittari.

Terveydenhuollonlaitteiden osalta kotihoidon henkilöstöllä on vaaratilanteiden ilmoitusvelvollisuus ja se koskee kaikkia terveydenhuollon laitteita riippumatta kuka laitteen omistaa. Kotihoidossa on terveydenhuollon laitteista kirjalliset toimintaohjeet ja selvitykset. Toimintaohjeiden ja selvitysten säilytyspaikka tulee olla kaikkien hoitajien tiedossa ja saavutettavissa. Vaaratilanteet raportoidaan HaiPro järjestelmään.

Kotihoidossa on käytössä työnantajan hankkimia leasing autoja henkilöstön työtehtävien hoitamiseksi. Lisäksi kotihoidossa käytetään henkilökunnan omia autoja. Auto on kotihoidon työntekijälle työväline, jonka käytössä noudatetaan huolellisuutta ja annettua ohjeistusta.

Yksityisen palveluntuottajan tulee huolehtia, että henkilöstönsä käytössä on tarkoituksenmukaiset työvälineet sekä perehdyttää niiden käyttöön. Toiminnalle on varattu oma tila sekä lukittavat säilytystilat. Puhelin ja tietokone tulee yksityisen palveluntuottajan hankkia itse.

5.2 Apuvälineet kotihoidossa

Kotihoidon asiakkaan ns. perusapuvälineet; (esim. wc-istuimen korotus, omilla jaloilla seisova suihkutuoli, sängyn jalan korotukset, rollaattori) asiakas voi lainata myös ilman suositusta perusterveydenhuollon apuvälinelainaamosta. Apuvälineet ovat asiakkaalle maksuttomia. Tarvittaessa kotikuntoutuksen terapeutit arvioivat asiakkaan tarpeeseen sopivan tarkoituksenmukaisemmin apuvälineen. Pyyntö apuvälinekartoitukseen tulee kotihoidon henkilökunnalta. Kotikuntoutuksen palvelut ovat kaikkien saatavilla, eikä niihin tarvita lähetettä. Esim. asiakas tai läheinen voi pyytää käyntiä, kuten apuvälinearviota.

Erikoissairaanhoidon apuvälineiden lainaamiseen asiakas tarvitsee aina hoitavan tahon (esim. kotihoito) suosituksen. Erikoissairaanhoidon apuvälineitä ovat esim. sähkösäätöiset sängyt, painehaavapatjat, sähköpyörätuolit ja sähköiset nostolaitteet. Apuvälineet ovat asiakkaalle maksuttomia.

Asiakkaalla voi olla myös henkilökohtaisia apuvälineitä kuten esim. proteesi, hygienian apuvälineitä tai asentohoitotyynyjä. Nämä apuvälineet asiakas saa maksusitoumuksella lääkinnällisen kuntoutuksen tai hoitavan tahon kautta. Asiakas itse hankkii pienapuvälineet, kuten kävelykeppi tai kenkälusikka.

5.3 Turvallisuus

5.3.1 Asiakasturvallisuus

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Laki ohjaa osaltaan asiakasturvallisuutta sosiaalipalveluissa. Asiakasturvallisuudesta säädetään muun muassa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012). Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Asiakasturvallisuuteen liittyen kotihoidon palvelujen järjestämisessä, tuottamisessa ja toteuttamisessa tulee huomioida, ettei asiakkaan sosiaalinen, psyykinen, fyysinen ja taloudellinen turvallisuus vaarannu. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi kotihoidon ja kotihoiton työntekijöiden tulee noudattaa asiakasturvallisuuden varmistavia toimintakäytäntöjä, eettisesti kestäviä periaatteita, ja laissa säädettyjä velvoitteita.

5.3.2 Ohjeistusta

Kotihoitokeskuksiin on laadittu turvallisuussuunnitelmat ja ohjeet, joita päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa. Muun toimintayksikön yhteydessä olevat yksiköt ovat osana ko. talon pelastussuunnitelmaa. Turvallisuussuunnitelmat ovat esillä kotihoitokeskusten ilmoitustaululla. Suunnitelmissa näkyvät toimintaympäristön riskit, toimintaohjeet hätätilanteissa sekä vastuuhenkilöt. Kotihoidon vastuuhenkilö on lähiesihenkilö. Turvallisuussuunnitelmaan tutustuminen on osa perehdytystä. Suunnitelman päivityksestä tiedottaa tiimin lähiesihenkilö ja kaikki työntekijät tutustuvat päivitettyyn suunnitelmaan. Alkusammutusharjoituksia järjestetään 2-3 vuoden välein. Sammutusharjoitukset toteutetaan yhteistyössä Kymenlaakson pelastuslaitoksen kanssa.

Asiakas- ja potilasturvallisuus osaamisen varmistamiseksi ja lisäämiseksi hyvinvointialue mahdollistaa henkilöstölleen pääsyn Terveysporttiin, Duodecim Oppiporttiin ja Potilasturvaporttiin ja Hyvinvointialueen Pinjaan. Näillä verkko-oppimisen alustoilla suoritetaan myös kaikille pakolliset kurssit:

- GDBR-EU:n yleinen tietosuoja-asetus-verkkokurssi, osaaminen päivitettävä joka 2.vuosi, vuorovuosina Tietoturvakurssi Hyvinvointialue kanssa. (Pinja)
- Paloturvallisuuskurssi, osaaminen päivitettävä 3 vuoden välein (Pinja)
- Tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa, suoritetaan kertaluonteisesti (Duodecim, Oppiportti)

- Tietoturvakurssi Hyvinvointialue, osaaminen päivitettävä joka 2.vuosi, vuorovuosina GDPR - EU:n yleinen tietosuoja-asetus - verkkokurssin kanssa (Pinja)

Hoitotehtävissä tai hoitoyksikössä työskentelevien osalta on erikseen määritelty kaikille suoritettavaksi Potilasturvaportin verkkokurssit "Potilasturvallisuutta taidolla" sekä laiteturvallisuuskurssi.

Hyvinvointialueen laiteosaamisen varmistamisen ohjeistuksessa (Intra/Laiteosaamisen ohjeistus) on määritelty laiteturvallisuusverkkokurssin lisäksi vaadittavat osaamiskriteerit muun muassa henkilökohtaisen laitepassin osalta.

Hoito/hoiva työntekijät suorittavat kaikille pakollisten kurssien lisäksi

- Potilasturvallisuutta taidolla, suoritetaan kertaluonteisesti (Potilasturvaportti)
- Laiteturvallisuus, suoritetaan kertaluonteisesti (Potilasturvaportti)
- LOVE-verkkokurssit lääkehoidon osaamisvaatimusten mukaan, suoritukset voimassa 5 vuotta (Pinja/Love-lääkehoito/työyksikkökohtainen)

Työntekijän lääkehoidon osaamisen varmistus (Love-verkkokurssi) sisältää yksikön lääkehoitoon perehtymisen, lääkehoidon teorian opiskelun, hyväksytyt tenttisuoritukset ja hyväksytyt näytöt. Työntekijän lääkehoidon osaamisen varmistamisen prosessi on kuvattu ja ohjeistettu intranetissä.

Palveluyksiköt voivat edellyttää henkilöstöltään myös muita toiminnan kannalta oleellisia asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutussuorituksia. Potilasturvaportista löytyy suositeltavia teemakursseja kuten potilaan tunnistaminen, vaaratapahtumien raportointi, potilas- ja asiakasturvallisuusriskien hallinta, ISBAR-menetelmä turvalliseen tiedonkulkuun ja vakavien vaaratapahtumien käsittely.

Kotihoidossa on riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä ja ensiapuun liittyvä ohjeistus. Henkilöstöllä on riittävä työturvallisuuslain edellyttämä ensiapuvalmius. Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta ensiapuvalmiuden osalta.

Kotihoidossa tulee noudattaa kaikissa hoitotoimissa hyvää hygieniää. Tartuntatautiin ehkäisemiseksi kotihoidossa toteutetaan kulloinkin voimassa olevia hyvinvointialueen tartuntataudit ja infektioiden torjuntayksikön antamia ohjeita. Kotihoidon vastuulla on järjestää henkilöstölleen tartuntatautiin torjunnassa vaadittavat suojavarusteet. Kotihoito voi tarvittaessa konsultoida hyvinvointialueen tartuntataudit ja infektioiden torjuntayksikköä.

Kotihoidossa on kirjallinen valmiussuunnitelma normaaliajan erityistilanteisiin ja poikkeusoloihin (esimerkiksi pandemiat, pitkäkestoiset sähkökatkokset, erilaiset luonnon poikkeusolot, lakot ja työtaistelut sekä muut ulkoiset uhkatekijät). Asiakkaan kotihoitopalvelu turvataan myös näissä poikkeustilanteissa.

Yksityiset palveluntuottajat huolehtivat vastaavista asiakas - ja potilasturvallisuuteen liittyvistä koulutuksista henkilöstölleen. Yksityisillä palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelmaan kirjattuna varautuminen poikkeustilanteisiin.

HaiPro-ohjelma: Kaikki asiakkaaseen kohdistuneet vaaratapahtumat (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat), hoitoon liittyvät infektiot tai tietojärjestelmien käyttöön liittyvät poikkeamat ilmoitetaan HaiPro järjestelmässä. Turvallisuusriskeistä tai vaaratilanteista tulee ilmoittaa aina silloin, kun ilmoittaja kokee, että johonkin asiaan puuttumalla voitaisiin toiminnasta saada turvallisempaa tai ilmoitus voi johtaa asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen. Ohjeet HaiPron käyttöön tulee olla kaikkien saatavilla ja tiedossa mistä ne löytyvät.

HaiProjen avulla saadaan kattavasti tietoa vaaratapahtumista, varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista.

WPro-ohjelma: Kotihoidon työturvallisuusriskien arvioinnin ja hallinnan apuvälineenä käytetään WPro ohjelmaa. Palveluesimiehet tekevät riskinarvioinnin vuosittain yhdessä työntekijöiden kanssa. Arviointi tehdään alueittain. Prosessissa arvioidaan riskit, tehdään suunnitelma riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, nimetään vastuuhenkilöt ja sovitaan aikataulut. Palveluesimiehet seuraavat aikataulun toteutumista. Jos arviointien välillä havaitaan riskitekijöitä, joita ei ole kirjattu ko. järjestelmään, niihin reagoidaan välittömästi ja tehdään suunnitelma riskin hallitsemiseksi. Riskitekijä kirjataan järjestelmään seuraavan arvioinnin yhteydessä.

Kotihoidossa on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden käsittelyn toteuttaminen. Henkilöstön työvaatteet pesetetään pesulassa.

Työsuojelullisista syistä asiakkaan ei tule tupakoida hoitajan läsnä ollessa. Yksityiset palveluntuottajalta edellytetään asiakkaaseen sekä työntekijöihin liittyvien haitta- ja vaaratapahtumien seuranta ja raportointia vuosittain toimintakertomuksessa.

5.4 Koti työympäristönä

Kotihoidon palvelut toteutuvat pääsääntöisesti asiakkaan kotona, joten toimintaympäristöt ovat hyvin vaihtelevia. Asiakkaan kotona työskenneltäessä tulee kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan kohtaamiseen tämän omassa kodissa. Kohtaaminen tulee olla arvostavaa, asiakkaan näkemyksiä ja hänen omantyylistä elämää kunnioittava.

Asiakkaan koti työskentely ympäristönä tulee myös huomioida työturvallisuusriskejä arvioidessa. Kotihoidossa työskennellään pääsääntöisesti yksin, mikä tulee työturvallisuusohjeissa huomioida. Kotihoidon työntekijän velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita ja ohjeistuksia, raportoida tapahtumista sekä riskeistä. Turvallisuuden ylläpitäminen edellyttää ennakkoon valmisteluja sekä jatkuvaa valppautta ja ympäristön huomioimista. Sitoutuminen yhteisesti sovittuihin työturvallisuuteen liittyviin toimintamalleihin lisää yksittäisen työntekijän turvallisuutta ja antaa turvallisemman työympäristön työyhteisölle sekä asiakkaille. Asiakas- ja työturvallisuus näkökulmat huomioiden voidaan kotihoidossa tarvittaessa työskennellä parityönä. Henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi kotihoito voi tarvittaessa pyytää vartijaa turvamaan kotikäynnin sujumisen.

Yksityisen palveluntuottajan tulee huomioida kotihoidon toimintaympäristö niin henkilöstön työturvallisuuden kuin asiakasturvallisuuden ja asiakaskokemuksen näkökulmasta.

6. Asiakkaan asema ja oikeudet

6.1 Itsemääräämisoikeuden tukeminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Itsemääräämisoikeus on henkilön oikeus määrätä omasta elämästään, tehdä omia valintoja ja toteuttaa niitä. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Kotihoidossa tämä tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja hänellä on aito mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia valintoja. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa ja tuetaan häntä päätöksenteossa.

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, yksityiselämän suoja ja oikeus turvallisuuteen ovat perusoikeuksia, joiden toteutuminen kotihoidon palveluissa tulee huomioida. Asiakkaan hoidossa ja huolenpidossa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä ja fyysistä koskemattomuuttaan. Asiakkaan kanssa sovitaan, millä tavalla hänen kotiinsa tullaan, mikäli kotihoidolla on asiakkaan kodinavain käytössä. Asiakkaan henkilökohtaisista asioista puhumiseen on oltava häneltä lupa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Kotihoidon henkilökunta on perehdytetty ja ohjeistettu työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa noudatetaan voimassa olevaa Hyvinvointialueen ohjetta itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukset osoitetaan Hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@kymenhuva.fi tai kirjeitse osoitteella Kymenlaakson hyvinvointialue kirjaamo, Kotkantie 41 D-talo, 48210 KOTKA.

Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä kantelun sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Kotihoidon henkilöstön on osattava ohjata asiakas tai hänen omaisensa ottamaan tarvittaessa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

6.2 Asiakkaan vastuuhoitaja

Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia, kuka vastuuhoitaja on. Vastuuhoitaja koordinoi omien asiakkaidensa kotihoidon palvelukokonaisuutta. Vastuuhoitajan rooli ja tehtävät on määritelty. Vastuuhoitaja huolehtii asiakkaan tai /ja omaisten/asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).

Vastuuhoitaja ilmoittaa välittömästi asiakkaan palveluntarpeessa, palvelujen käytössä tai asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista oman alueensa asiakasohjaajalle. Asiakasohjaaja ja vastuuhoitaja yhteistyössä tarkentavat tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Vastuuhoitaja ilmoittaa myös palvelun päättymisestä asiakasohjaukseen asiakkaan palvelujen päättämiseksi.

6.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Kotihoito sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaava hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää myös voimavarakartoituksen ja siinä määritellään henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-toimintakykymittaria.

Hoito- ja palvelusuunnitelman (palvelun toteuttamissuunnitelma) ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden varmistaa vastuuhoitaja. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista keskustellaan myös asiakkaan/ omaisten kanssa.

6.4 Kotihoitoon liittyvät tiedot asiakkaan kotona

Asiakkaan vastuuhoitajan tulee huolehtia, että asiakkaan kotona on tarpeelliset ajantasaiset tiedot hoitoon- ja palveluun liittyen tietosuoja-asiat huomioiden. Tiedoissa tulee olla kotihoidon yhteystiedot, asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma, ajantasainen lääkelista ja RAI-perustietoraportti.

6.5 Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta

Kotihoidon henkilöstö ohjaa ja tukee asiakasta tarpeen mukaan raha asioiden hoidossa, esimerkiksi hänelle kuuluvien etuuksien (mm. asumistuki, Kelan hoitotuki) hakemisessa. Asiakkaan toimintakyvyn ja edun niin vaatiessa hänelle haetaan tarvittaessa edunvalvoja. Ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta voi tehdä asiakas itse tai esimerkiksi omaiset, asiakasohjaaja, gerontologinen sosiaalityöntekijä. Lisätietoja: <https://dvv.fi/edunvalvontavaltuus>, ja <https://dvv.fi/ilmoitus-edunvalvonnan-tarpeessa-olevasta-henkilosta>.

Asiakas huolehtii ensisijaisesti itse tai edunvalvojan avulla raha-asioidensa hoidosta. Kotihoito ei pääsääntöisesti hoida asiakkaan raha-asioita eikä käytä asiakkaan pankkikorttia/käteistä. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei osallistu. Vain joissakin poikkeustilanteissa (esim. akuutti kauppa-asia) kotihoito voi erikseen sovittaessa osallistua esim. kauppa-asian hoitamiseen. Tarvittaessa asiakasta kuitenkin avustetaan ja ohjataan raha-asioiden hoitamisessa.

6.6 Avaimet ja sähkölukot

Tarvittaessa asiakkaan kanssa sovitaan hänen asunnon avaimen luovuttamisesta kotihoidon käyttöön hoidon- ja palvelun toteutumista varten. Avaimen luovutuksesta tehdään kirjallinen avainten luovutus sopimus. Kotihoidolla on käytössä myös sähkölukkoja säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Sähkölukon asennuksesta tehdään asiakkaan kanssa erillinen sopimus.

Yksityinen palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutus sopimuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

6.7 Yhteistyö asiakkaan läheisen kanssa

Kotihoidon henkilöstö tukee ja auttaa asiakasta yhteydenpidossa läheisiinsä. Asiakkaan kanssa sovitaan kotihoidon yhteydenpidosta hänen läheisiinsä. Asiakkaan ja läheisen kanssa sovitaan kenen läheisen kanssa sekä miten ja milloin yhteydenpito toteutetaan. Pääsääntöisesti asiakkaan vastuuhoidtaja on yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön, mutta tarvittaessa esimerkiksi akuuteissa tilanteissa myös muut hoitajat ovat läheiseen yhteydessä.

Asiakkaan puolesta asioinnista sovitaan erikseen valtakirjalla. Valtakirjaan liittyvä ohje löytyy hyvinvointialueen sivuilta.

7. Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen

Kotihoidossa tehdään työtä kuntouttavalla työotteella, jolloin asiakasta aktivoidaan mukaan päivittäisten toimintojen hoitamiseen hänen voimavarojensa mukaan. Kotihoidon toimintakykyä tukevalla toimintamallilla tuetaan ja kannustetaan osallistumaan sosiaaliseen toimintaan sekä yhteydenpitoon esim. läheisiinsä/ystäviinsä. Osallistumisen mahdollistamiseksi mietitään asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Asiakasta tuetaan ja kannustetaan omatoimisuuteen arjen askareista suoriutumiseen omien voimavarojensa mukaan. Asiakkaat nähdään oman elämänsä asiantuntijoina ja heillä on oikeus päättää omasta arjestaan. Asiakasta tuetaan omaan elämäänsä ja palveluihinsa liittyvässä päätöksenteossa.

Tärkeää on myös sairauksien hyvä hoito ja toimintakyvyn laskun syyn selvittäminen. Kotihoidon lääkäriellä on tärkeä osa asiakkaiden hoitoon osallistuvaa moniammatillista työryhmää. Tarpeen mukaan asiakkaan hoitoon osallistuu myös esimerkiksi kuntoutuksen ammattilaisia, sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

8. Kotihoidon sisältö

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu myös asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido Asiakkaan saama palvelu perustuu hänelle tehtyyn yksilölliseen toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointiin. Asiakkaan tarpeen mukaisista palveluista sovietaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti annosjakeluna. Lääkkeiden annostelu toteutetaan ostopalveluna (annosjakelu) tai lääkehoitoon koulutetun henkilöstön toimesta siten, kuin se on hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa ohjeistettu. Asiakkaan varfariinihoidon määrittelyyn hyvinvointialueella on käytössä oma ohjelma, jolla annostus määritetään.

8.1 Kotihoidon sisältö

Kotihoitoon sisältyy seuraavien kokonaisuuksien muun muassa sisältämissä asioissa avustamista ja/tai hoitamista:

- **Henkilökohtainen hygienia;** peseytyminen, ihon kunnon seuranta ja rasvaus, erilaisissa apuvälineissä (esim. kuulolaite, tukisukat, proteesin kiinnitys) avustaminen, suuhygienia, pukeutuminen ja vaatteiden riisuminen, wc-käynneillä avustaminen ja niihin liittyvät toimenpiteet (esim. alusastian tyhjentäminen, vaippojen vaihto)
- **Ravitsemus;** aamu-, ilt- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä, kauppatilauksissa avustaminen, ravitsemukseen liittyvä ohjaus, ravitsemustilan seuranta ja ravitsemusongelmiin reagoiminen, nesteytyksen tarkkailu
- **Kodinhuollolliset tehtävät;** siistimisestä huolehtiminen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, roskien ulos vienti, astioidenpesu, jääkaapin siisteydestä huolehtiminen, WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan siivousavun järjestämisessä.
- **Turvallisuus ja esteettömyys;** ohjaaminen ja avustaminen asiakkaan apuvälineiden käytössä ja huoltamisessa, ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa
- **Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen;** avustetaan esim. yhteydenpidossa omaisiin/läheisiin, arjen toiminnoissa ja arkiliikuntaan kannustaminen, sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen
- **Asiointi ja saattaja-apu;** kauppapalveluihin ohjaaminen ja tilausten teossa avustaminen, akuuttitilanteissa lääkkeiden hankinta apteekista, mikäli asiakas tai omainen ei pysty tätä tekemään. Kaupassakäynti vain poikkeustilanteissa.
- **Vaatehuolto;** vuodevaatteidenvaihto, tarvittaessa pyykkihuollossa avustaminen. Asiakkaan säännöllinen pyykkihuolto ohjataan pääsääntöisesti lähipiirille tai yksityiselle palveluntuottajalle, tarvittaessa asiakkaan pyykkipalvelu järjestetään kotihoidon tukipalveluna.
- **Sairaanhoidon ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät;** Yleisvointi, painon ja turvotusten seuranta, asiakkaan voimien muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille (esim. yksikön sairaanhoitaja), lääkkeiden ottamisen seuranta ja tarvittaessa muistuttaminen, apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian ja kotihoidon kanssa yhteistyössä

Asiakkaan terveyden tilanteen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet varmistetaan yhteistyössä yksikön sairaanhoitajan ja omalääkärin kanssa.

- **Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat:** erilaisissa arjen asioista suoriutumisessa neuvominen, tukeminen ja avustaminen (esim. ajanvaraukset, etuuksien hakeminen, sovitusti postin avaaminen)

- **Asiakkaan kokonaistilanteen seuranta, muutoksiin reagointi** ja mahdollisesta palvelutarpeen muutoksesta yhteys asiakasohjaukseen

8.2 Kotisairaanhoidon sisältö

Asiakkaan sairaanhoitoa toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa tulee konsultoida lääkäriä. Kotisairaanhoidon kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä.

Kotisairaanhoidon sisältyy muun muassa seuraaviin kokonaisuuksiin liittyvissä asioissa hoitamista ja/tai avustamista:

- **Lääkehoito:** Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa, lääkityksen vaikutuksen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat toimenpiteet, reseptien uusinta, tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen, Lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen, kansalliseen rokotusohjelmaan kuuluvat rokotukset, im. / sc. pistokset
- **Voinnin seuranta:** Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten ja kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuraaminen, muistin seuranta.
- **Hoitotoimenpiteitä:** mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, virtsa-avannehoidot, dreerien hoidot, näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkärinajanvarauksista sekä kansalliseen rokotusohjelmaan kuuluvien rokotuksista huolehtiminen
- **Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi:** Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tilaamisesta huolehtiminen
- **Apuvälineiden tarpeen arviointi:** Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä vastuuhoidajan sekä fysio- ja toimintaterapian kanssa.
- **Terveysten ja toimintakyvyn edistäminen:** terveysneuvonta ja ohjaus, toimintakyvyn arviointi ja seuranta, psykososiaalinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaan, hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne).
- **Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat:** erilaisissa arjen asioista suoriutumisessa neuvominen, tukeminen ja avustaminen (esim. ajanvaraukset, etuuksien hakeminen, sovitusti postin avaaminen)
- **Asiakkaan kokonaistilanteen seuranta, muutoksiin reagointi** ja mahdollisesta palvelutarpeen muutoksesta yhteys asiakasohjaukseen

Yksityinen palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Hyvinvointialueen hoitotarvikkeiden jakeluohje).

Kansallisen rokotusohjelman mukaisten rokotteiden ja tarvikkeiden jakelu organisoidaan hyvinvointialueen toimesta.

9. Muut terveyden- ja sairaanhoidon palvelut kotihoidossa

9.1 Kotihoidon lääkäripalvelut

Kotihoidon säännöllisten asiakkaiden lääkäripalvelut hankitaan Kymenlaakson hyvinvointialueen terveyspalveluiden ostopalveluna yksityiseltä palveluntuottajalta. Virka-aikana kotihoidon lääkärinä toimii nimetty lääkäri, jolla on kokemusta ikääntyneen asiakkaan hoidosta ja erityispiireistä. Kotihoidon palvelun alkaessa asiakkaille tehdään alkukartoitus sekä tä-

män jälkeen vuosittain säännöllinen määräaikaistarkastus lisäksi kokonaislääkitys tarkistetaan kerran vuodessa. Lääkäri tekee lähikierron kuukausittain ja etäkierron viikoittain. Lähikierron ja etäkierron kotihoidon henkilökunta valmistelee etukäteen asiakkaiden asiat, jotka tulee esittää lääkärille (asiakkaan toimintakykyyn muutokset, lääkitys asiat, lausunnot ja lähetteet). Kotihoidon henkilöstö tavoittaa lääkärin myös asiakkaan akuuteissa tilanteissa sovittujen kiertoaikojen ulkopuolella (lääkärikonsultaatiotuki). Virka-ajan ulkopuoliset lääkärikonsultaatiot soitetaan Terveystalon takapäivystäjälle. Palvelu on kotihoidon käytössä klo 8-22. Yöaikaan konsultoidaan ensiavun päivystävää lääkärinä. Lääkäripalveluun on nimetty palveluntuottajan taholta yhteyshenkilö, jonka kanssa asioidaan säännöllisen kotihoidon asiakkaan lääkäripalveluun liittyvissä asioissa.

Hyvinvointialueen järjestäessä palvelua säännöllisen kotihoidon asiakkaalle yksityiseltä palveluntuottajalta, asiakkaan lääkäripalvelut toteutuvat hyvinvointialueen toimintamallin mukaisesti.

Kotihoidon tilapäiset ja arviointijaksoasiakkaat käyttävät oman terveysaseman lääkäripalveluja.

9.2 Kotisairaala ja ArVi

Kotisairaalat sijaitsevat Etelä- ja Pohjois-Kymenlaaksossa. Kotisairaala on hyvinvointialueen terveystalouden toimintaa. Kotisairaala hoidetaan erilaisia sairaalatasoisia sairauksia, esim. i.v antibioottia vaativat infektiot ja verensiirrot, potilaiden kotona tai kodinomaisissa tiloissa koko hyvinvointialueella. Asiakkaan saamat sairaalatasoiset palvelut perustuvat hänen hoidon tarpeeseensa. Potilaaksi tulo edellyttää lääkärin kirjallista lähetettä. Lähettävä yksikkö on yhteydessä kotisairaalaan. Kotisairaala tuottaa tarvittaessa sairaalatasoisen hoidon kotihoidon asiakkaalle.

Kotisairaalan liikkuva ArVi on yhden hengen arviointiyksikkö, joka käy arvioimassa asumis- palveluyksikön ja kotihoidon asiakkaan hoidon tarpeen asiakkaan luona tai antaa ohjeistuksen hoitajalle puhelimitse. ArVi toiminnalla pyritään vähentämään turhia päivystyskäyntejä ja mahdollistamaan potilaan hoito ja kuntoutuminen kotona tutussa ympäristössä. ArVi toiminta on kiireetöntä toimintaa, kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys 112. ArVi hoitaja konsultoi Terveystalon lääkärinä tarvittaessa. Hoitaja voi olla yhteydessä liikkuvaan ArVi-hoitajaan, kun asiakkaalla on esimerkiksi epäselvä yleistilan lasku, jonka yhteydessä esim. kuumeilua, oksentelua ja/tai ripulointia.

9.3 Palliatiivinen ja saattohoito

Palliatiivista hoitoa toteutetaan hyvinvointialueen alueella palliatiivisella osastolla ja -poliklinikalla sekä kotisairaalaissa, jotka sijaitsevat Etelä- ja Pohjois-Kymenlaaksossa. Palliatiivisen poliklinikan asiakkaaksi voi tarjota potilasta, jolle on tehty palliatiivisen tai saattohoidon linjaus. Kotihoidon asiakkaan palliatiivista ja saattohoitoa toteutetaan yhteistyössä palliatiivisen poliklinikan, -osaston ja kotisairaalan kanssa, hoitokäytännöt sovitaan asiakaskohtaisesti. Hoitava lääkäri voi tarvittaessa konsultoida palliatiivista lääkärinä oirehoidon asioissa. Erityistasoista palliatiivista hoitoa vaativat potilaat ovat tiiviimmin myös palliatiivisen poliklinikan hoidossa. Poliklinikan henkilökunta koordinoi palliatiivisen hoidon järjestämistä.

Palliatiivisella osastolla hoidetaan potilaita, jotka tarvitsevat erityistasoista hoitoa. Osastohoidon aikana pyritään vakauttamaan potilaan tila ja mahdollistamaan paluu kotiin. Palliatiivisella osastolla toteutetaan myös saattohoitoa ja tilannekohtaisesti toimitaan myös tuki-osastona.

10. Kuntoutus

Kuntoutuspalvelut järjestetään asiakkaalle Kymenlaakson hyvinvointialueen kuntoutuspalveluiden toimesta.

Kotihoidon asiakkaalla on oikeus kuntoutuksen ja kotikuntoutuksen palveluihin. Säännöllisen kotihoidon asiakkaan kotikuntoutus on asiakkaalle maksutonta.

Kotihoidon toimija/asiakasohjaus pyytää asiakkaalle kuntouksen arvioinnin asiakas- ja potilastietojärjestelmän kautta hyvinvointialueen kuntoutuksen ammattilaiselta. Hän arvioi tarpeen ja tekee kuntoutussuunnitelman, jota toteutetaan osana arjen hoitotyötä. Lisäksi on mahdollista saada kotikuntoutuksen terapeutin käyntejä terapeutin arvioinnin mukaisesti.

Kotikuntoutuksella ylläpidetään ja edistetään asiakkaiden arjen toimintakykyä ja tuetaan turvallista kotona asumista silloin, kun kotona pärjääminen ja arjen toiminnoista suoriutuminen on heikentynyt mm. ikääntymisen, sairastumisen tai onnettomuuden seurauksena. Kotona tapahtuvan kuntoutuksen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan kykyä toimia mahdollisimman itsenäisesti omassa arjessaan ja löytää asiakkaalle mielekkäät tavat pitää huolta omasta terveydestään ja toimintakyvystään.

11. Tietojärjestelmien käyttö kotihoidossa

Kotihoidossa käytetään asiakkaiden palvelujen järjestämisessä sekä kirjaamisessa sähköistä asiakas ja potilastietojärjestelmää. Sähköiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan hoidon ja palvelun toteutukseen ja seurantaan liittyvät päivittäiset kirjat, väli- ja loppuarvioinnit sekä muita asiakkaan terveydentilaan liittyviä tietoja.

Kotihoito käyttää kotihoitosovellusta, joka on osa asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Kotihoidon asiakkaille avataan asiakkuus ja palvelut kotihoitosovelluksessa. Kotihoitosovelluksessa laaditaan myös asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka perusteella laaditaan käyntikohtainen viikko-ohjelma. Asiakaskäyntien suunnittelussa käytetään lisäksi asiakas- ja potilastietojärjestelmän ajanvaraus-sovellusta, jossa on omat yksikkökohtaiset ajanvarauskirjat sekä ajanvarauskirjat kotihoidon lääkäripalveluita varten.

Kotihoidon asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet, jotka liittyvät asiakkaan päivittäisiin toimiin. Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu RAI -toimintakykyarviointiin. Asiakkaalle nimetty vastuu-/omahoitaja laatii asiakkaan tilanteesta väliarvion kolmen (3) kuukauden välein ja huolehtii, että hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaan toimintakyvyn tai -tilanteen muuttuessa myös palveluiden kokonaistarve arvioidaan uudelleen.

Kotihoidon asiakaskäynnit tilastoidaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Kotihoidon las-
kutustapahtumat syntyvät asiakas- ja potilastietojärjestelmän kotihoitosovelluksessa perustuen joko toteutuneisiin käynteihin tai asiakkaalle laadittuihin palvelu- ja maksupäätöksiin. Hyvinvointialueen asiakasohjaus tekee kotihoidon palvelu- ja maksupäätökset tai palvelupäätökset kotihoidon palveluista sekä tukipalveluista asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Asiakkaan terveystiedoista Terveystietojärjestelmän KantaArkistoon siirtyvät asiakkaan lääkitys- ja rokotustiedot sekä väli- ja loppuarvioinnit.

Yksityinen palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot ja tilastoinnit tilaajan tarjoamaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tietoturva huomioiden. Tilaaja tarjoaa ohjelman alkukoulutuksen ja lisenssin. Palveluntuottaja maksaa itse kuukausittaiset käyttökustannukset ja mahdollisen ylimääräisen käytön tuen. Kymenlaakson hyvinvointialue vastaa asiakas- ja potilastietojärjestelmän ja siihen liittyvien Kymijoen ICT:n tukipalveluiden sekä VIP:n kustannuksista.

Palveluntuottajan asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus.

Toiminnanohjausjärjestelmä

Kotihoidon päivittäinen toiminnanohjaus ja työn organisointi tehdään toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Tiedot toiminnanohjaus-järjestelmään siirtyvät työvuorosuunnittelusta sekä kotihoidon asiakkaiden asiakas- ja potilastietojärjestelmän viikko-ohjelmista. Toiminnanohjausjärjestelmää käyttää työnjako, joka tekee päivittäisen käyntien optimoinnin ja työajan hyvinvointialueen kotihoidon yksiköille. Hyvinvointialueen kotihoidon yksiköt käyttävät mobiilisovellusta, jossa heille näkyy päivittäinen asiakaskäyntilista ja asiakkaan tiedot (henkilötiedot, läheisen tiedot, lääkitys, riskitiedot sekä käyntitiedot). Mobiilisovelluksen kautta tehdään kotihoidon päivittäismerkinnät sekä tilastointimerkinnät, jotka siirtyvät asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Yksityinen palveluntuottaja ei käytä Kymenlaakson hyvinvointialueen kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmää eikä mobiilikirjausta.

RAI-toimintakykyarviointi - RAISoft.net järjestelmä

Kotihoidon palvelussa asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-toimintakykymittaria. RAI-arviointi kirjataan RAISoft.net järjestelmään, jonne käyttäjillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. RAI-toimintakykyarviointi tehdään asiakkaalle kotihoitopalvelujen alkaessa arviointijakson aikana, sekä tämän jälkeen puolivuositain tai asiakkaan voinnin/tilanteen oleellisesti muuttuessa. RAI -toimintakykyarvioinnin tuloksia hyödynnetään myös yksikkökohtaisesti hoidon, hoivan ja palvelun laadun mittaamisessa, toiminnan kehittämisessä sekä johtamisen työkaluna.

Yksityinen palveluntuottaja

- tekee alilisenssisopimuksen RAI-järjestelmän käytöstä THL:n kanssa. Sopimus voi olla joko perusrahoitteinen (maksuton) tai yhteisrahoitteinen (maksullinen). Yhteisrahoitteinen sopimus mahdollistaa osallistumisen esim. THL:n kehittämishankkeisiin ja sen kautta organisaatio saa laajemmat tietokannat RAI-tuloksista.
- käyttää Kymenlaakson hyvinvointialueen Oy RAISoft Ltd:ltä hankkimaa RAISoft.net- pilvipalvelinta (RAI-ohjelmisto) ja ottaa käyttöönsä hyvinvointialueen valitseman RAI-välineen.
- vastaa alilisenssisopimuksesta (THL), RAI-yhdyshenkilön nimeämisestä ja siitä, että henkilöstö osallistuu Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin

HaiPro

Kotihoito käyttää Kymenlaakson hyvinvointialueen HaiPro potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointityökalua sekä ilmoittaa henkilötietojen käsittelyyn liittyvän tietoturvaloukkauksen. Kts. 5.3.2

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu tekemään sopimuksen HaiPro-järjestelmän käyttöönotosta Kymenlaakson hyvinvointialueen kanssa myöhemmin määriteltävään ajankohtaan mennessä.

WPro

Kymenlaakson hyvinvointialue kotihoidon työturvallisuusriskien arvioinnin ja hallinnan apuvälineenä käytetään WPro ohjelmaa. Kts.5.3.2

Yksityinen palveluntuottaja huolehtii työturvallisuusriskien arvioinnista ja hallinnasta.

PSOP - järjestelmä

Kymenlaakson hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP), www.parastapalvelua.fi. Yksityisten palveluntuottajien edellytetään käytävän järjestelmää, jonka avulla kuntayhtymä valvoo tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden ja muiden määrittelemiensä kriteereiden täyttymistä.

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen tapahtuu PSOP-järjestelmän kautta. Ostopalvelussa Kymenlaakson hyvinvointialue lisää kilpailutuksessa hyväksytyille tuottajille PSOPiin ostopalvelusopimuksen täydennettäväksi.

Palveluntuottajien edellytetään liittyvän Luotettava kumppani-ohjelmaan, jonka kautta tilaajavastuulain mukaiset tiedot tarkastetaan ja ne päivittyvät PSOP-järjestelmään automaattisesti. Palveluntuottaja liittyy PSOP-järjestelmään myös muut tilaajan määrittelemät palvelukohtaiset liiteasiakirjat.

Yksityisen palveluntuottajan on tehtävä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista, kuten yhteystiedot tai vastuuhenkilöt sekä palvelun tuottamiseen vaikuttavat olosuhteet, korjaukset PSOP-järjestelmään.

PSOP-järjestelmässä (tällä hetkellä palvelusetelit) käytetään suoraa sähköistä laskutusta. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään ajantasaisesti ja annettujen ohjeiden mukaisesti. Järjestelmä kerää toteutuneista palvelutapahtumista laskutusmateriaalin ja hyvinvointialue maksaa automaattisesti palveluntuottajalle keran kuukaudessa toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen.

Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi lisätä järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron sekä asiakasnumeron. Palvelutapahtumat tulee kirjata kuukauden 2. päivään mennessä.

Yksityisten palveluntuottajien osalta huomioitavaa:

- Kymenlaakson hyvinvointialue edellyttää kotihoidon palvelussa käytettävän seuraavia sähköisiä tietojärjestelmiä: RAISoft.net, HaiPro-, PSOP- järjestelmää.
- Kymenlaakson hyvinvointialue tarjoaa yksityiselle palveluntuottajalle hyvinvointialueen liittymän kautta HaiPro ja RAI - teknisen liittymärajapinnat sekä antaa järjestelmän käyttöoikeudet. Palveluntuottaja vastaa itse työasemista, käyttämiensä laitteiden tietoturvasta ja tietoliikenneyhteyksistä sekä näistä aiheutuvista kustannuksista. RAI- ja HaiPro -järjestelmiä käytetään hyvinvointialueen VIP:n virtuaaliyhteyden kautta.
- PSOP-järjestelmään kirjaudutaan Suomi.fi-tunnistautumisella ja palveluntuottaja hallinnoi omia käyttäjätunnuksiaan.

Digitaaliset sovellukset: hyvinvointialueen järjestämän kotihoidon asiakkailta voi olla käytössä erilaisia digitaalisia palveluita esim. lääkannosautomaatti, etähoiva. Digitaalisten

palveluiden avulla pyritään lisäämään asiakkaan kotona asumisen mahdollisuuksia ja turvallisuutta. Digitaaliset laitteet tulevat asiakkaalle hyvinvointialueen kautta/myöntämänä/hallinnoimana.

12. Dokumentointi, asiakaskirjahallinto ja henkilötietojen käsittely

12.1 Dokumentointi

Kirjaaminen tapahtuu tässä palvelukuvauksessa annetun henkilötietojen käsittelyn ja kirjaamisen ohjeiden sekä palvelua koskevan erityislainsäädännön mukaisesti. Kotihoito käyttää kirjaamiseen sähköistä asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Asiakaskertomukseen ja muihin asiakasasiakirjoihin kirjataan kaikki palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot.

Periaatteet henkilötietojen käsittelyssä

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita. Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on

- käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten
- kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitettävä aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä
- säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Henkilötietoja käsitellään voimassaolevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymenlaakson hyvinvointialue) ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Hänellä on myös oikeus saada tietoja asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Rekisteröityjä on informoitava henkilötietojen käsittelystä. Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkaiden informoinnit ja ohjeet rekisteröidyn omien oikeuksien käyttämiseen löytyvät Kymenlaakson hyvinvointialueen [www-sivuilta](#)

Rekisteröityjen oikeuksien käyttöön suunnatut pyyntölomakkeet löytyvät Kymenlaakson hyvinvointialue [www-sivuilta](#).

Kotihoidon henkilökunta tuntee sekä sosiaali- että terveydenhuollon hyvän kirjaamisen ja dokumentoinnin periaatteet. Yksikössä käydään yhteisiä keskusteluja kirjaamisesta ja kirjaamisen kehittämisestä. Päivittäinen asiakastietojen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on asiakaslähtöistä, voimavaroja ja toimintakykyä kuvailevaa ja arvioivaa sekä perustuu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin. Asiakastiedot kirjataan asiakasta kunnioittavalla tavalla. Asiakasta osallistetaan kirjaamiseen mahdollisuuksien mukaan.

Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on asiallista, selkää ja ymmärrettävää. Kirjattavien tietojen on oltava käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia ja virheettömiä. Asiakirjoissa käytetään vain yleisesti hyväksytyjä ja tunnettuja lyhenteitä. Mahdolliset virheelliset merkinnät korjataan tarvittaessa niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa. Asiakirjamerkinnoissa näkyy kirjoittajan nimi ja asema. Harjoittelujaksolla olevien opiskelijoiden kirjaamisesta on kotihoidossa kirjallinen ohjeistus.

Asiakirjamerkinnot tehdään viivytyksettä. Ajantasaiset merkinnät takaavat asiakkaan hoidon turvallisuuden. Tietojen kirjaaminen ajantasaisina vaikuttaa myös henkilöstön oikeudelliseen turvaan ja työturvallisuuteen. Asiakirjamerkinnot ovat työntekijän ja asiakkaan oikeusturvan kannalta merkityksellisiä käsiteltäessä esim. muistutuksia ja kanteluita.

Asiakkaan vointia ja toimintakykyä kuvataan hänen tietoihinsa jokaisen kotihoidon käynnin osalta.

12.2 Kanta-valmistelu/ennakoitavat muutokset

Asiakastietojärjestelmien käytössä ja käyttöoikeuksien määrittelyssä on huomioitava, että kotihoidossa syntyvä tieto on pääosin sosiaalihuollon asiakasrekisterin alaisuuteen kuuluvaa tietoa. Kymenlaakson hyvinvointialueella kotihoidon ja kotipalvelun (sis. tukipalvelut) tietoa kirjataan tällä hetkellä palvelun järjestämisen ja tuottamisen osalta asiakas- ja potilastietojärjestelmän kotihoidon osioon, joka ei ole osa terveydenhuollon Kanta-palveluita.

Uusien asiakkaiden asiakastietoja kirjataan osittain sosiaalihuollon Kantapalveluiden mukaisella rakenteella sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.

Kotihoidon palvelun kirjaaminen siirtyy kokonaisuudessaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään, sosiaalihuollon asiakasrekisteriin ja Kantapalveluihin myöhemmin tarkennetulla päivämäärällä.

12.3 Asiakirjahallinta ja henkilötietojen käsittely/rekisterinpitäisyys

Yleisen EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/679) tarkoittaman asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen hallitus, joka vastaa yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoittamana rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Käsittelykokonaisuuksille on nimetyt rekisterinpitäjät.

Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Mikäli terveydenhuollon palvelunantajalla ei ole mahdollisuutta tuottaa jotain palvelua itse, se voi hankkia palvelun ostopalveluna toiselta palvelunantajalta.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Syntyvät asiakirjat ovat Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laativat ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuoja-asetuksen ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita

(muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

Palveluntuottaja voi kirjata suoraan Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojärjestelmään sopimuksen perusteella tai hyvinvointialue voi tehdä palveluntuottajan kanssa ostopalvelun valtuutus-sopimuksen potilastietojen osalta. Ostopalveluvaltuutuksen myötä palveluntuottaja voi kirjata suoraan hyvinvointialueen potilasrekisteriin Kannassa. Sosiaalihuollon rekisterin käyttöoikeus toiminnallisuus on myös mahdollinen tulevaisuudessa.

Palveluntuottaja ilmoittaa Kymenlaakson hyvinvointialueelle rekisteriasioiden yhteyshenkilön sekä laatimaan toimittajan selosteen käsittelytoimista yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa sekä avustamaan riskiarvioinnissa pyydettyä. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista. Tietoturvaloukkauksesta ilmoittaminen sovitaan sopimuksessa.

Kotihoito saa kerätä ja käsitellä vain palvelun tuottamiseen tarvittavia henkilötietoja. Yksikön henkilöstö on saanut riittävän ohjeistuksen tietosuojasta ja osaa toimia sen mukaisesti. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta. Yksikön lähesihenkilö vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet tietoturva- ja tietosuojasitoumuksen.

Kaikki kotihoidossa asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia kotihoidon asiakkaiden asioista. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaasta saatua tietoa ei luovuteta sivullisille. Vaitiolovelvollisuus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijä ei enää työskentele kotihoidossa tai asiakkaan asiakkuus on päättynyt.

Kotihoidon yksiköissä on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakirjat laaditaan, dokumentoidaan, säilytetään, hävitetään ja arkistoidaan voimassa olevan tietosuoja-asiakirjoja koskevan lainsäädännön mukaisesti (mm. tietosuoja-asetus ja –laki, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, STM:n asetus potilasasiakirjoista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta sekä arkistolaki).

Yksityisellä palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava.

12.4 Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Kymenlaakson hyvinvointialueelle

Asiakkuuden päättymisen jälkeen ne hyvinvointialueen asiakkaisiin liittyvät asiakirjat, joita ei ole tallennettu hyvinvointialueen sähköiseen asiakastietojärjestelmään, toimitetaan veloituksetta hyvinvointialueelle määrääjain järjestettynä ja seulottuina hyvinvointialueen erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti. Hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista arkistointiohjeen mukaisesti.

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat on palautettava hyvinvointialueelle veloituksetta.

13. Asiaksmaksut

Kotihoidon asiakasmaksujen määräytyminen perustuu asiakasmaksulakiin. Kotihoidon asiakasmaksu perustuu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Säännöllisestä kotihoidosta (palvelu määrä vähintään kerran viikossa) peritään asiakkaan maksukyvyyn mukainen kuukausimaksu, joka määritellään asiakkaan palvelun määrään ja bruttotulojen perusteella. Kuukausimaksu saa olla enintään asiakasmaksuasetuksessa säädetyn maksuprosentin osoittama määrä tulorajan ylittävistä kuukausituloista. Kymenlaakson hyvinvointialueen hallitus vahvistaa asiakasmaksut ja niihin liittyvät toimintamallit. Tilapäisestä kotihoidosta peritään käyntiperusteinen maksu.

Ostopalveluna toteuttavasta kotihoidosta hyvinvointialue perii asiakasmaksun, joka määräytyy edellä kuvatun mukaisesti.

Palvelusetelillä toteutettavat palvelut määritellään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan mahdollisesti palveluntuottajalta ostamista hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolisista palveluista palveluntuottaja perii koko maksun asiakkaalta.

Palvelusetelillä toteuttavasta kotihoidosta palveluntuottaja perii asiakkaalta omavastuusuuden.

14. Kotihoitoa koskeva lait, säädökset ja ohjeet

Kotihoidon palvelujen tulee täyttää Suomen lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottajan on velvollisuus perehtyä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) lisäksi kotihoidon toimintaa ja sisältöä ohjaavat muun muassa seuraavat lait, säädökset, ohjeet ja laatusuosituksukset.

14.1 Lait ja säädökset

- Perustuslaki (731/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) (Vanhuspalvelulaki)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista (254/2015)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (3.8.1992/734) sekä Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992) (muuttuu mahdollisesti 1.7.2021)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (28.6.1994/559) sekä Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (28.6.1994/564)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (26.6.2015/817)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (22.7.2011/922)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (9.2.1990/152) sekä Asetus yksityisestä terveydenhuollosta (24.8.1990/744)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- Työterveyshuoltolaki (21.12.2001/1383)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Työtapaturma ja ammattitautilaki (459/2015)

- Sairausvakuutuslaki (1224/2004)
- Määräys 2/2012 - Yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevat määräykset
- Määräys 1/2014 - Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta

14.2 Ohjeet ja laatusuosituks

- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. STM 2017:5.
(http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2030 - tavoitteena ikäystävällinen Suomi. STM julkaisu 2020:29.
- Apuvälinepalveluiden laatusuositus. STM oppaita 2003:7.
- Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu 2021:6

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Turvallinen lääkehoito - Lääkehoitosuunnitelma sosiaali- ja terveydenhuollossa Kymssotessa 2019 – Alueellinen lääkehoitosuunnitelma
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. THL 54/2011.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten sekä nimikesuojattujen osaaminen vanhustyössä.
- https://www.opi.fi/sites/default/files/documents/154602_vanhuspalveluiden_osaamistarveraportti.pdf
- Käypä hoito: <https://www.kaypahoito.fi/>
- Sairaanhoidajan käsikirja: <https://www.terveysportti.fi/dtk/shk/koti>

15. Liitteet

Linkki omavalvontasuunnitelman pohjaan: https://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65-7c07-9955c66ceedb

- Lääkehoidon osaamisen varmistaminen Kymssotessa
- Lääkehoitosuunnitelmapohja
- Epäkohtailmoituslomake

Kaikki pyydyt liitteet tulee olla liitettynä sähköisenä PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä hyväksyttäväksi.

Liitä liitteet nimetyille paikoille tai ohjeen mukaan.

Yritystoiminnan liitteet:		
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
Arvonlisäverovelvollisuus Ennakkoperintärekisteri Kaupparekisteriote Potilasvakuutustodistus Tapaturmavakuutustodistus Tyel-vakuutustodistus Työehtosopimus Työnantajarekisteri Työterveyshuolto Vastuuvakuutustodistus Veromaksutiedot	<p>Tiedot saadaan Luotettava kumppani-palvelusta, erillisiä asiakirjoja ei tarvitse hankkia ja liittää.</p> <p>Lupa tietojen hakemiseen annetaan valtakirjalla Luotettava kumppani-palvelulle https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani</p>	<p>Raportti ladataan yrityksen perustietojen liitteisiin</p> <p>Liitteiden kohdalle tulee teksti: "Tämä tieto on tarkistettu Tilaajavastuusta, erillistä dokumenttia ei tarvita"</p>

Palvelukohtaiset liitteet:		
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
Avin tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta	Avi tai Valvira	Rekisteriote liitetään toimipaikan liitteisiin
AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveyspalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta	Avi tai Valvira	Rekisteriote liitetään toimipaikan liitteisiin
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot)	Palveluntuottaja laatii	Lomake liitetään toimipaikan liitteisiin
Ilmoitus vastuuhenkilön muutoksesta	Avi Liitetään, mikäli vastuuhenkilö on muuttunut ja muutoksesta on tehty ilmoitus Aviin tai laaditaan itse ilmoitus	Todistus liitetään toimipaikan liitteisiin
Lääkehoitosuunnitelman yksikkökohtainen osio	Palveluntuottaja täyttää hyvinvointialueen alueellisen lääkehoitosuunnitelman Päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä	Suunnitelma liitetään toimipaikan liitteisiin

Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
Omaavontasuunnitelma	<p>Palveluntuottaja laatii Valviran sosiaalihuollon omaavontasuunnitelma -lomakepohjalle tai lomakepohjan mukaisesti. Lomakepohjasta voi poistaa osiot, jotka ei koske ko. palvelua.</p> <p>Omaavontasuunnitelma päivitetään PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.</p>	Omaavontasuunnitelma liitetään toimipaikan liitteisiin
Palvelukuvaus	Palveluntuottaja laatii palvelukuvausten tuottamastaan palvelusta	Palvelukuvaus liitetään toimipaikan liitteisiin
Yel-vakuutustodistus	Vakuutusyhtiö	Vakuutustodistus liitetään toimipaikan liitteisiin
Seloste henkilötietojen käsittelytoimista	Palveluntuottaja täyttää hyvinvointialueen word-lomakkeen tai laatii yrityksen oman selosteen käsittelytoimista	Lomake liitetään toimipaikan liitteisiin
Toimintasuunnitelma	<p>Palveluntuottaja laatii</p> <p>Päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä</p>	Toimintasuunnitelma liitetään toimipaikan liitteisiin
Toimintakertomus	<p>Palveluntuottaja laatii</p> <p>Toimintakertomuksen tulee sisältää: henkilöstön vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot sekä tehtäväkuvat, palvelua koskevat valitukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet, tilinpäätös</p> <p>Päivitetään PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä tai viimeistään toimintakertomuksen valmistumisen jälkeen</p>	Toimintakertomus liitetään toimipaikan liitteisiin