

# Kotihoidon sääntökirja

Elokuu 2011

# Sisällys

<b>Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa</b>	<b>3</b>
1 Määritelmät	3
2 Asiakkaan asema	3
3 Palvelun tuottajan velvoitteet	4
4 Kunnan velvoitteet	7
5 Verotus	8
6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	8
<b>Palvelukohtainen osio – säännöllinen kotihoito</b>	<b>9</b>
7 Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat ja potilaat	9
8 Palvelusetelillä tuotetun palvelun aikarajoitus	9
9 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	10
10 Palvelun sisältövaatimukset	10
11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	14
12 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle	14
13 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi	14
14 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	15
14.1 Palvelukerran peruutus	15
14.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	15
14.3 Palvelun virhe	15
14.4 Palvelun viivästyminen	16
14.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset	16
14.5.1 Oikaisu/hyvitys	16
14.5.2 Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	16
14.5.3 Sopimuksen purku	16
14.5.4 Vahingonkorvaus	16
14.6 Reklamaatio ja palaute	17
14.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen	17
14.8 Salassapitovelvollisuus	17
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	17
16 Potilaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta	17
17 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle	17
18 Palveluiden sallittu hinnoittelu	18
19 Tietojärjestelmät	18
20 Muut erityiset määräykset	18
<b>Liitteet:</b>	<b>20</b>
Liite 1 Säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit	21
Liite 2 Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä	27
Liite 3 Tiedote asiakkaille kotihoidon palvelusetelistä	29
Liite 4 Ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi	32
Liite 5 Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma	35
Liite 6 Kotihoidon palvelujen palvelukuvaus	52

# Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

## 1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
2. **palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;
3. **tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla;
4. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi; ja
5. **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalouksien tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

## 2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopi-

musoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot.

Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimusosapuolilleen eli palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

### 3 Palvelun tuottajan velvoitteet

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

#### 1. Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

#### 2. Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

### 3. Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

### 4. Vakuutusturva

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

### 5. Toimitilat

Palvelun tuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palvelun tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

### 6. Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palvelun tuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

### 7. Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

### 8. Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan asiakkaan hoitopalautteen kunnalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

## 9. Tiedonanto kunnalle

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoi-keudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

## 11. Potilasasiakirjat

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa. Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kunnalle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilovahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määriteltä koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palvelun tuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelun tuottajalle. Kunta on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

## 12. Markkinointi

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanonoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

## 13. Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

#### 14. Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

#### 15. Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palvelun tuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

## 4 Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalta tavalla.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

## 5 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## 6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalvotuspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

Kunta ja palvelun tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteishenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutossilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutossilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



# Palvelukohtainen osio – säännöllinen kotihoito

## 7 Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat ja potilaat

Asiakkaat ovat vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Palvelusetelin avulla järjestetyn säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän. Kotisairaanhoidon toteutamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen kotihoidon yksikön vastaava lääkäri.

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

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoitoon voidaan ottaa asiakas,

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

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

## 8 Palvelusetelillä tuotetun palvelun aikarajoitus

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

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

## 9 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993) muutoksineen mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Jos palvelun tuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa.

Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin (STM:n julkaisut 2008:3).

## 10 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tuottajan tulee täyttää muun muassa seuraavat palvelukuvauksen vaatimukset.

### **Palvelukuvaus:**

Palvelun tuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kunnan oma kotihoito tuottaa palvelun. Kunnan kotihoidon palvelukuvaus on liitteenä.

Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että:

1. tarvitessaan sekä kotipalvelua että kotisairaanhoitoa asiakas saa molemmat palvelut samalla asiakaskäynnillä.
2. tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta.
3. kuntouttavan työtavan mukaisesti asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palvelun tuottaja käyttää hoitotyössä yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito -suositukset, Sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia.

## **Kotipalvelu toteutetaan seuraavasti:**

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Kotipalvelun sisältö on seuraavassa lueteltu esimerkinomaisesti, palvelusetelituottajan on tuotettava palvelun asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

### **Puhtaus:**

- Asiakkaan peseminen ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa. Ihon rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät) sekä kynsien leikkaaminen.
- Asiakkaan avustaminen wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto tai katetripussin tyhjentäminen.
- Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.
- Silmäproteesin puhdistus.
- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa. Tarvittaessa avustaminen tukisukkien pukeutumisessa.
- Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo.

### **Ravinto:**

- Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen. Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä. Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

### **Kodin hoito:**

- Siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, tiskaus sekä roskien ulos vienti.
- Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.
- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

### **Turvallisuus ja esteettömyys:**

- Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä. Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.
- Esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen.

### **Henkinen ja fyysinen vireys:**

- Asiakkaan henkinen tukeminen ja kannustaminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä.
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen havainnoimalla asiakasta. Asiakkaan kanssa keskusteleminen ja asiakkaan tukeminen arjen asioissa sekä ongelmatilanteissa.
- Kuntouttava työote ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

### **Muut asiat, joista asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittava:**

- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.

- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- Postin avaaminen sovitusti.
- Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatyöt. (Jos asiakkaalla ei ole ketään, joka asioista huolehtisi)
- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

### **Saattaminen:**

- Lääkəriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, mikäli saatto on asiakkaan hoidon kannalta tarpeellista.

### **Kotisairaanhoido toteutetaan seuraavasti:**

- Sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjauk ja neuvonta. Lääkehoito toteutetaan lääkäriin määrättyjen mukaisesti.

### **Lääkehoito:**

- Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkäriin määrättyjen toteutumisen varmistaminen ja seuranta. Lääkkeiden vaikutusten ja mahdollisten sivuoireiden (haittavaikutusten) seuraaminen ja tiedottaminen lääkäriin.
- Reseptien uusiminen, apteekissa asioimisen järjestäminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

### **Erikoishoidot:**

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, avannehoidot ja dreerien hoidot kuten pleuradreenin, letkuruokinta.

### **Yhteistyö ja tiedottaminen:**

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultoiminen ongelmatilanteissa.
- Lääkäriin avustaminen kotikäynnillä.
- Kotisairaanhoidon toteuttamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen kotihoidon yksikön vastaava lääkäri. Lääkäripalvelut eivät kuulu palvelusetelillä tuotettavaan palveluun.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu.
- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen:
  - kaupunki vastaa asiakkaille maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kustannuksista
  - tuottaja toimittaa hoitotarvikkeet ja vaipat suoraan asiakkaille.

### **Seuranta:**

- Verenokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla. Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen. Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia. Kipujen tarkkaileminen. Painon seuraaminen. Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimauk, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. tarkkaileminen.

### **Muut:**

- Virtsanäytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriin ajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen:
- kaupunki vastaa laboratoriokokeiden ja lääkäripalvelujen kustannuksista

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritelty.

### **Yöhoito:**

- Asiakkaan hoito palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Käynnillä tulee tarkistaa, että asiakas voi sekä fyysisesti että psyykkisesti hyvin.
- Tarvittaessa asiakkaan lääkitseminen sekä ns. pinnallinen haavahoito.

### **Palvelua koskevat muut vaatimukset:**

Mikäli kotihoidon työnjaon kannalta ja asiakkaiden hoidon sujuvuuden takaamiseksi on tarkoituksenmukaista ja mikäli kaupungin kotihoidosta vastaava lääkäri tai hänen nimeämänsä vastuulääkäri katsoo tarpeelliseksi, voidaan terveydenhuollon nimikesuojatuille ammattihenkilöille (apuhoitajat, perushoitajat, lähihoitajat) tai muille toimipaikkakoulutetuille henkilöille (kodinhoitajat, kotiavustajat) antaa erillinen lupa suorittaa tiettyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä (esim. lääkehoito ja insuliinipisto) osana asiakkaan saamaa kotihoidon kokonaisuutta. Ennen luvan myöntämistä on varmistettava perustiedot ja käytännön taidot. Lähihoitajalle tai vastaavalle mahdollisia muita sairaanhoidollisia tehtäviä ovat mm. katetrointi, haavahoito sekä verenpaineen ja verensokerin seuranta.

Kokonaisvastuu kotisairaanhoidosta on kuitenkin aina palvelun tuottajan sairaanhoitajalla ja terveydenhoitajalla. Asiakkaalle luokse tehtävän ensimmäisen (koskee myös sairaalasta kotiutuvia) kotisairaanhoidon käynnin suorittajalta sekä asiakkaalle ensimmäistä kertaa tehtävän sairaanhoidollisen toimenpiteen suorittajalta edellytetään sairaanhoitajan/terveydenhoitajan ammattipätevyyttä.

### **Palveluntuottajaa koskevat tiedot:**

- Palveluntuottaja:
- Toimintayksikkö:
- Y-tunnus:
- Osoite:
- Yhteyshenkilö:
- Puhelinnumero:
- Sähköpostiosoite:
- www-osoite:

### **Palvelun tuottaja tarjoaa:**

Kaikki alla mainitut ehdot täyttävä palvelun tuottajan toimintayksikkö voidaan hyväksyä palveluseteli-tuottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Saman palvelun tuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palvelun tuottajat ja palveluyksiköt merkitään kaupungin palvelusetelituottajien rekisteriin.

### **Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot:**

- Palvelun tuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen luvan vanhusten ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta.
- Palvelun tuottajalla on vastuuvakuutus.
- Terveydenhuollon palvelun tuottajalla on potilasvakuutus.
- Palvelun tuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Palvelun tuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

## Laadun hallinta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palvelun tuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

- Palvelun tuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
- Palvelun tuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.
- Palvelun tuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palvelun tuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoitajan käsikirja.
- Palvelun tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:
  - lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
  - tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset
  - asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

## 11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Kunnan laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä, ruuan valmistusta jne.

## 12 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoidon palvelutunnit toimitetaan kuukausittain jälkikäteen kunnalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.

## 13 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palvelun tuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

### **Vaadittava raportointi ja valvonta:**

- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.

- Palvelun tuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
- Kunnan edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.
- Kunnan muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.
- Palvelun tuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

## 14 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

### 14.1 Palvelukerran peruutus

Palvelun tuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palvelun tuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palvelun tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palvelun tuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

### 14.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

### 14.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 4 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palvelun tuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palvelun tuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

## 14.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

## 14.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

### 14.5.1 Oikaisu/hyvitys

Palvelun tuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palvelun tuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelun tuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelun tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelun tuottajan kustannuksella.

### 14.5.2 Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palvelun tuottajan palvelusuoritusta kunnan sähköisessä järjestelmässä tai erillisellä lomakkeella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

### 14.5.3 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palvelun tuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palvelun tuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

### 14.5.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palvelun tuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelun tuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelun tuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palvelun tuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.



## 14.6 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palvelun tuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palvelun tuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palvelun tuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palvelun tuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palvelun tuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palvelun tuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palvelun tuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

## 14.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisikäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kante voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

## 14.8 Salassapitovelvollisuus

Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

## 15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 16 Potilaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta

Asiakas poistetaan kunnan palvelujonosta, kun palvelusetelipäätös astuu voimaan.

## 17 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Kunta lähettää/antaa palvelun tuottajalle muun muassa seuraavat asiakirjat: säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit, ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä, asiakastiedote ja ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi, kunnan kotihoidon palvelukuvaus, sitoumus lääkehoitosuunnitelmaan kotihoidossa, ohje kunnan maksutta jaettavista hoitotarvikkeista ja -välineistä.

## 18 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin arvo kotihoidon palveluissa on määritelty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Setelin arvon tulee perustua vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (710/1982) 10 a 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

Maksukäytäntö, laskutus:

- Palvelun tuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palvelun tuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta
- Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Palvelun tuottaja laskuttaa jälkikäteen kuntaa asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäättöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle kuukauden x. päivään mennessä. Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.
- Lisäksi tuottaja toimittaa kunnalle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kunnalle joka kuukauden x. päivään mennessä.
- Mikäli pitkäaikaisen asumispalvelun tapauksessa asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.
- Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Palvelun tuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia mm. seuraavista asioista: raha-asioiden hoito ja asiakkaan avainten hallinta.
- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on AVL:n 130 a§:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

## 19 Tietojärjestelmät

Palvelun tuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä.

## 20 Muut erityiset määräykset

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja kunta toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaisissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palvelun tuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palvelun tuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palvelun tuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

- Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Yksiköllä nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.

- Palvelun tuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kunta sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

## Liitteet:

Liite 1 Säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit (s.21)

Liite 2 Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä (s. 27)

Liite 3 Tiedote asiakkaille kotihoidon palvelusetelistä (s. 29)

Liite 4 Ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi (s. 32)

Liite 5 Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma (s. 35)

Liite 6 Kotihoidon palvelujen palvelukuvaus (s. 52)

# Liite 1 Säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit

## Hakemus säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajaksi

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Kotihoito sisältää sosiaalihoitolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihoitoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveystyölaain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Asiakkaat ovat pääasiassa iäkkäitä yksin asuvia vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Palvelusetelin avulla järjestetyn säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän Kotisairaanhoidon toteuttamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen kotihoidon yksikön vastaava lääkäri. Kaupungin laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsenä maksettavaksi kokonaan.

### Palveluntuottajaa koskevat tiedot:

Palveluntuottaja:	
Toimintayksikkö:	
Y-tunnus:	
Osoite:	
Yhteyshenkilö:	
Puhelinnumero:	
Sähköpostiosoite:	
www osoite:	
Yksikkömme tarjoaa:	arkipäivisin klo 07-18    arkipäivisin klo 18-22    yöhoito ma-pe
Kotipalvelua	
Kotisairaanhoidoa	
Kotihoitoa, sis. kotipalvelu ja kotisairaanhoido	lauantaisin klo 07-18    lauantaisin klo 18-22    yöhoitoa la
Kotipalvelua	
Kotisairaanhoidoa	
Kotihoitoa, sis. kotipalvelu ja kotisairaanhoido	Pyhisin klo 07-18    pyhisin klo 18-22    yöhoitoa pyhisin
Kotipalvelu	
Kotisairaanhoido	
Kotihoitoa, sis. kotipalvelu ja kotisairaanhoido	

Kaikki alla mainitut ehdot täyttävä palveluntuottajan toimintayksikkö voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään kaupungin palvelusetelituottajien rekisteriin.

## 1. Palveluyksikköä koskevat yleiset sopimusehdot

		kyllä	ei
1.1.	Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) asetetut vaatimukset ja merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.		
1.2.	Palveluntuottaja täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.		
1.3.	Palveluyksiköllä on vastuuvakuutus.		
1.4.	Mikäli palveluyksikkö tarjoaa kotisairaanhoidoa, sillä on oltava potilasvakuutus.		
1.5.	Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.		

## 2. Henkilöstö ja osaaminen

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Toiminnan tulee perustua ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisu 2008:3).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.

		kyllä	ei
2.1.	Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.		
2.3	Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.		
2.4	Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.		
2.5	Henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtaavoista.		
2.6	Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.		
2.7.	Palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma.		
2.8	Palveluntuottaja pystyy aloittaan uuden asiakkaan palvelun seuraavana päivänä tai kahden päivän sisällä palvelun tilaamisesta.		

### 3. Palvelun sisällön vaatimukset

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin oma kotihoito tuottaa palvelun.

Kotihoidon palvelu toteutetaan siten,

- että tarvittaessa sekä kotipalvelua että kotisairaanhoitoa asiakas saa molemmat palvelut samalla asiakaskäynnillä
- että tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta
- että kuntouttavan työtavan mukaisesti asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottajan tulee täyttää kaikki tuottamansa palvelun sisältöä koskevat vaatimukset. Esim. mikäli palveluntuottaja tuottaa vain kotipalvelua, tulee vakuuttaa täyttävänsä liitteen kolme (3) mukainen kotipalvelun palvelukuvaus. Mikäli palveluntuottaja tuottaa kotisairaanhoitoa, tulee tällöin täyttää kotisairaanhoidon palvelukuvaus. Mikäli tuottaa kotihoitoa tulee täyttää sekä kotipalvelun että kotisairaanhoidon palvelukuvaukset. Yöhoitoa tuottavan palveluntuottajan tulee täyttää sekä kotipalvelun että kotisairaanhoidon palvelukuvauksen vaatimukset.

Palvelun tuottaja käyttää hoitotyössä yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito –suosituksia, Sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia.

Asiakkaan luona tehtävien käyntien yhteydessä suoritetaan seuraavat tehtävät palvelukuvauksen (liite 3) ja palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

**Kotipalvelu:**

		kyllä	ei
3.1.	Annettava kotipalvelu vastaa palvelukuvauksen (liite 2) mukaista palvelua.		

**Kotihoito mukaan lukien kotisairaanhoido:**

		kyllä	ei
3.2	Annettava kotisairaanhoido vastaa palvelukuvauksen (liite 2) mukaista palvelua.		

**Kotihoito mukaan lukien kotisairaanhoido ja yöhoito:**

		kyllä	ei
3.3.	Annettava kotihoito vastaa palvelukuvauksen (liite 2) mukaista palvelua.		

**4. Muut palvelun sisältöä koskevat vaatimukset**

		kyllä	ei
4.1	Asiakkaalle on nimetty vastuuhoidtaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoidtaja on.		
4.2	Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.		
4.3	Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).		
4.4	Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.		



## 5. Vaadittava raportointi ja valvonta

Vaadittavat raportit toimitetaan X:n kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti.

		kyllä	ei
5.1.	X:n kaupungin edellyttämät hoidon laadun seurantatiedot, mm. poikkeamaraportit.		
5.2.	X:n kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot.		
5.3.	Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain kaupungille/ raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä ja täydennyskoulutuksesta ja säännöllistä kotihoitoa saaneiden asiakkaiden määrästä.		
5.4.	Palveluntuottajalla tulee olla jatkuvasti kerätty asiakaspalautetta. Palveluntuottaja luovuttaa kaupungille tiedot asiakaspalautteista ja reklamaatioista sekä mihin toimenpiteisiin reklamaatioiden johdosta on ryhdytty.		

## 6. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja kaupunki toimii tässä lomakkeessa tarkoitettuna palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille.

		kyllä	ei
6.1	Palvelun tuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.		
6.2	Palvelun tuottajalla on rekisterinpidosta vastaavaksi nimetty henkilö.		
6.3.	Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Tuottajalla on tietosuoja-asioista vastaava nimetty henkilö.		
6.4.	Palveluntuottaja sitoutuu antamaan tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmita. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.		
6.5	Palvelun tuottajalla tulee huolehtia, että asiakas- ja potilastietoihin liittyvät asiakirjat toimitetaan kaupungille.		
6.5	Palveluntuottajalla on käytössään asiakastietojärjestelmä, asiakaspalauttejärjestelmä ja palvelun laatua varmistavat tietojärjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet.		

## 6. Maksukäytäntö

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta.
- Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen x kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kaupungille kuukauden x. päivään mennessä. Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.
- Lisäksi tuottaja toimittaa kaupungille asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kaupungille joka kuukauden X. päivään mennessä.
- Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia mm. seuraavista asioista raha-asioiden hoito, asiakkaan avainten hallinta.
- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on AVL:n 130 a§:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi. Allekirjoituksella sitoudumme tässä lomakkeessa mainittujen tietojen oikeellisuuteen ja hyväksymiskriteereiden noudattamiseen sekä sitoudumme noudattamaan liitteen mukaista ohjeistusta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täyty tässä lomakkeessa ja sen liitteissä mainittuja ehtoja, kriteerejä ja ohjeita. Näissä tapauksissa hyväksyminen peruutetaan ja palveluntuottaja poistetaan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

**Paikka ja päiväys** \_\_\_\_\_

**Allekirjoitus ja nimenselvennys** \_\_\_\_\_

(yrityksen allekirjoitusoikeuden omaavat)

### **Palveluntuottajan on toimitettava kaupungille seuraavat liitteet:**

Ennakkoperintärekisteriote

Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista  
vai lakisääteisistä vakuutusmaksuista

Kopio vastuuvakuutusotteesta ja /tai potilasvahinkovakuutuksesta

Henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen

Palveluhinnasto

Palvelutuotteet ja palvelukuvaukset asiakkaille annettavasta palvelusta palvelukuvausryhmittelyn mukaisesti ja esite

Hakemus toimitetaan allekirjoituksin varustettua kahtena kappaleena seuraavaan osoitteeseen:

## Liite 2

# Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä

### VALVIRAN MUKAAN OPISKELIJOITA VOI ANNETUIN EHDOKSIN KÄYTTÄÄ TILAPÄISESTI TYÖVOIMANA

**Valvira on ohjeistanut ja ottanut kantaa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoiden toimimiseen tilapäisesti opiskelemansa alan työtehtävissä. Seuraavassa soveltuvin osin poimintoja Valviran ohjeista:**

**Laillistettuja ammattihenkilöitä** ovat lääkäri, hammaslääkäri, proviisori, psykologi, puheterapeutti, ravitsemusterapeutti, farmaseutti, sairaanhoitaja, kättilö, terveydenhoitaja, fysioterapeutti, laboratoriohoitaja, röntgenhoitaja, suuhygienisti, toimintaterapeutti, optikko ja hammasteknikko (17 nimikettä). Edellä mainittuja ammatteja saa harjoittaa vain ao. laillistettu ammattihenkilö.

Suomessa tai ulkomailla em. alaa opiskeleva voi toimia tilapäisesti sen laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, johon hän opiskelee, sen jälkeen kun hän on suorittanut hyväksytysti kaksi kolmasosaa kyseisen koulutuksen opinnoistaan.

Jokaiselle terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan nimeää terveydenhuollon tai sosiaalihuollon toimintayksikkö. Ohjaajan on toimittava samassa toimintayksikössä kuin opiskelija. Ohjaajan on oltava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa ja puututtava viipymättä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos potilasturvallisuus vaarantuu.

Työnantajan velvollisuus ja vastuu on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset...Työnantajan on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksyttävästi. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, terveydenhuollon toimintayksikön on itse arvioitava em. seikat. Työnantajan vastuulla on varmistaa opiskelijan edellytykset toimia tehtävässä

**Rajoitus:** Opiskelija ei saa toimia tilapäisestikään missään edellä mainituissa terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, jos hänen opintojensa aloittamisesta on kulunut yli kymmenen vuotta.

**Nimikesuojatun ammattihenkilön** ammattinimikkeitä ovat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaan lähihoitaja (ja 12 muuta nimikettä).

Vuoden 2008 alusta voimaan tulleella asetusmuutoksella apuhoitaja, hammashoitaja, jalkojenhoitaja, kuntahoitaja, lastenhoitaja, lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja, mielenterveyshoitaja, mielisairaanhoitaja ja perushoitaja nimikkeet poistettiin asetuksesta, koska kyseisiä koulutuksia ei enää järjestetä Suomessa. ... Edellä lueteltujen nimikkeiden mukaisen nimikesuojauksen saaneet katsotaan kuitenkin edelleen terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja asetuksen tarkoittamiksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi ja heillä on oikeus käyttää ammattinimikettään.

Nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammateissa voivat toimia muutkin henkilöt tai kyseiseen ammattiin opiskelevat henkilöt. Näillä henkilöillä tulee olla hoitamaansa tehtävään riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Heillä ei kuitenkaan ole oikeutta käyttää nimikesuojattua ammattinimikettä. Palkatessaan henkilön nimikesuojatun ammattihenkilön tehtäviin, työnantaja vastaa siitä, että valitulla henkilöllä on edellytykset toimia kyseisissä tehtävissä.

## OPISKELIJOIDEN PALKKAMINEN TILAPÄISEKSI TYÖVOIMAKSI KOTIHOIDON PALVELUJEN TUOTTAMISESSA

Koska lainsäädännöllisesti ei ole esteitä sille, että sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelijoita voisi palkata tilapäisesti suorittamaan ennalta määritettyjä ja sovittuja työtehtäviä. Palvelutuotannossa opiskelijoita voidaan käyttää tilapäisiin työsuhteisiin seuraavin pelisäännöin:

- 1) Opiskelija voidaan palkata tilapäisesti sovittuihin ja ennalta määriteltyihin työtehtäviin, kun hän
  - a. selvästi sijaistaa vakinaista henkilöä
  - b. palkkaaminen on välttämätöntä tilapäisestä töiden ruuhkahuipusta selviytymiseen ja tällöin asiakkaiden kotihoidon palvelujen turvaamiseksi
  - c. kesäloma-aikana sijaisuusaika voi kestää 3 kk (jolloin turvataan myös, ettei henkilöstö turhaan vaihdu)
- 2) työsuhteisiin palkattavat terveydenhuollon alan opiskelijat (mm. sairaanhoitaja ym.) täyttävät Valviran määrittämät ehdot, että opiskelijalla on vähintään kaksi kolmasosaa opinnoista hyväksytysti suoritettuna ja opintojen alkamisesta ei ole kulunut yli kymmentä vuotta ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista
- 3) työsuhteisiin palkattavat nimikesuojattujen alojen opiskelijat (mm. lähihoitaja ym.) voidaan palkata suorittamaan kodinhoidollisia hoivan tehtäviä, kun opinnoista on kaksi kolmasosaa suoritettuna ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista
- 4) lähihoitajataso opiskelijat eivät osallistu itsenäisesti kotisairaanhoidollisiin tehtäviin
- 5) työnantaja/palveluntuottaja nimeää kirjallisesti kullekin ottamalleen opiskelijalle (sekä terveydenhuollon että nimikesuojattujen alojen opiskelijalle) Valviran ohjeistuksen mukaisen ohjajan
- 6) palveluntuottaja määrittää erikseen ja kirjaa kunkin opiskelijan työtehtävät huomioiden opiskelijan valmiudet ja osaamisen tason
- 7) palveluntuottaja pyydettyään toimittaa listan työntekijöinä käyttämistään opiskelijoista, heidän työsuhteidensa pituudet ja määritetyt työtehtävät
- 8) edellä mainittua vähäisemmän opintojen määrän suorittaneet opiskelijat voidaan ottaa tilapäisesti suorittamaan palvelusopimuksessa määritettyjä kotihoidollisia tukitehtäviä kun palveluntuottaja on arvioinut ko. henkilön kyvyt, soveltuvuuden, vastuullisuuden sekä asiakaslähtöisen työotteen riittäviksi.

## Liite 3

### Tiedote asiakkaille kotihoidon palvelusetelistä

#### Mikä palveluseteli on

Palveluseteli on tarkoitettu yli 65-vuotiaiden säännölliseen kotihoitoon. Palvelusetelin avulla järjestetyn säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän Kotisairaanhoidon toteuttamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen kotihoidon yksikön vastaava lääkäri. Kaupungin laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsenä maksettavaksi kokonaan. Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan kotihoidon kustannuksista setelin suuruisen summan. Muista kustannuksista asiakas huolehtii itse.

Palveluseteli kattaa kotihoidon kustannukset palvelusetelin arvoon asti

Asiakas maksaa itse

- lääkkeet
- muut kulut
- omavastuusuuden

Asiakkaan omavastuusuudeksi jää se osuus kotihoidon kokonaiskustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon.

Kotihoidon kustannukset vähennetään palvelusetelin arvo => asiakkaan omavastuuosuus

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003 (pykälä 12 § muutettu 570/2009).

Asiakkaan kannalta palvelusetelin etuna on mm. valinnanvapauden lisääntyminen. Tämän myötä tarjoutuu mahdollisuus valita itselle mieluisin palveluntuottaja.

Vaihtoehtona palvelusetelin käyttöönotolle on se, että asiakas jää kunnan järjestämien palvelujen piiriin. Tämä vaihtoehto on aina olemassa.

Palvelusetelituottajien palvelujen laadusta vastaa kunta ja aluehallintoviranomainen. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kunnan palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot.

#### Palvelusetelin hakeminen

Säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi hakeudutaan oman alueen kotihoidon kautta.

Palvelusetelin käyttömahdollisuus on asiakkailla, jotka täyttävät nykyiset säännöllisen kotihoidon piiriin pääsyn kriteerit eli heille on tehty palvelutarpeen arviointi. Kun asiakkaan hoitoratkaisu on kotihoito, asiakas voi halutessaan ottaa käyttöön palvelusetelin. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti kunnan työntekijän kanssa. Myönnettävän palvelusetelin suuruuteen vaikuttavat asiakkaan bruttotulot ja kotitalouden koko sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sisällytettyjen palvelutuntien määrä. Asiakasohjaajien kanssa käydään läpi eri vaihtoehtoista asiakkaalle aiheutuvia kustannuksia.

Valittuaan itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen omaisensa tekevät palveluntuottajan kanssa palvelun sisältöä koskevan sopimuksen. Sopimuksessa tulee käydä ilmi ainakin yleiset sopimusehdot, laskutusehdot sekä palvelumaksun suuruus. Sopimuksessa tulee määritellä mitä palvelua asiakas saa palvelumaksunsa vastineeksi (palvelu- ja hoitosuunnitelma). Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempiketoisia katkoksia. Asiakas voi halutessaan hankkia palveluntuottajalta omarahoitteisia lisäpalveluja, joita palveluseteli ei kata. Myös ne on hyvä kirjata asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen niin, että myös asiakkaan kustannusvastuu ilmenee sopimuksesta.

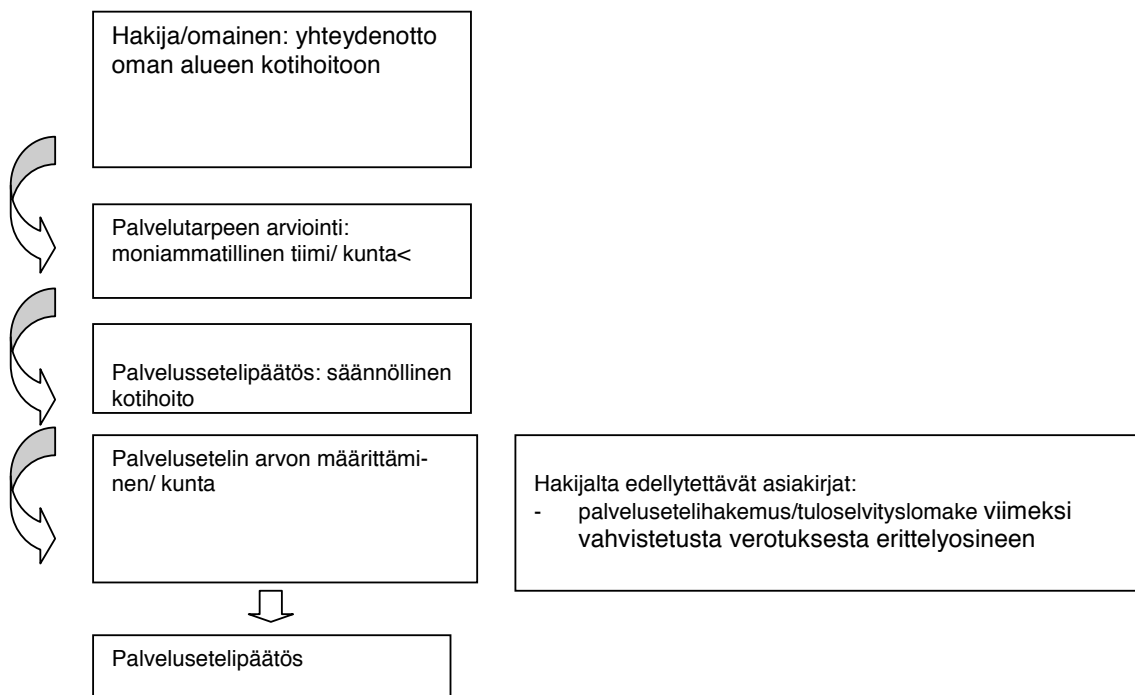
Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa kunnalta saamansa palvelusetelin/palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle. Palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa kuntaa setelin suuruutta vastaavalla summalla. Palvelusetelin ylimenevät kulut palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen.

Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei voi saada kotitalousvähennystä. Palvelu on arvonlisäverotonta.

Palvelusetelipäätöksen yhteydessä asiakkaasta merkitään kunnan asiakastietojärjestelmään tarvittavat tiedot.

## Palvelusetelin hakuprosessi ja asiakirjat



Palveluseteliä hakevan (palvelutarpeen arviointi tehty tai käynnistynyt) tulee toimittaa seuraavat lomakkeet:

- palvelusetelihakemus/tuloselvitys sekä
- verotuspäätös viimeksi toimitetusta verotuksesta

Mikäli tulot muuttuvat oleellisesti, asiakkaan tai hänen omaisensa tulee ottaa yhteyttä kuntaan.

Palveluseteliä hakevan tulotietoja selvitetään palvelusetelin suuruuden määrittämiseksi.

## Palvelusetelin käyttäjän asema

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet. Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi tehdä muistutuksen kunnalle ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintoviranomaisille (AVI).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Asiakas on kuitenkin oikeutettu Kelan etuuksiin ja vuokran osalta asumistukeen vaikka hänelle on myönnetty palveluseteli.

## Muutoksen haku palvelusetelipäätökseen

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei voi valittamalla hakea muutosta.

Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan tieto siitä, miten ja mihin päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen.

## Tuottajien hinnat

Palvelusetelituottajien tarkat hinnat löytyvät tuottajien omilta internet-sivuilta. Useimmiten tarkan hintatiedon voi saada vain soittamalla kyseiselle palveluntuottajalle. Asiakas tai hänen omaisensa ja palveluntuottaja sopivat keskenään palvelun lopullisen hinnan.

## Liite 4

### Ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi

#### Tuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle ilmoitus. Jos palveluntuottaja hakee palveluseteliin useampia toimipaikkoja, jokaisesta toimipaikasta täytetään oma hakemus. Hyväksytyt tuottajat lisätään kaupungin palvelusetelituottajarekisteriin.

#### Palvelusetelin hakeminen

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät kaupungin kotihoitoon pääsyn kriteerit. Asiakas itse tekee valinnan siitä, haluaako hän kunnallisen kotihoitopalvelun vai käyttää palvelusetelituottajaksi hyväksytyä palvelun tuottajaa.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai omaistensa avustuksella itselleen säännöllisen kotihoidon tuottajan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Palvelusetelipäätöksellä kaupunki sitoutuu maksamaan säännöllisen kotihoidon kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin kaupungin palvelukuvauksessaan määrittelemään kotihoitoon sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava se itse (esim. perussiivous, ikkunoiden pesu, kauppa-asiointi, ruuan valmistus jne.). Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä kaupungin palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltyä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävä palvelu. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet mm. avainten hallinnasta ja avainluvista sekä asiakkaan kotona työskentelystä on tuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa oltava selkeät ohjeet.. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen.

Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin arvoon asti ja palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa halutessaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Asiakkaan ensimmäinen palvelusetelipäätös tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perustuen puolen vuoden ajaksi. Jatkopäätös edellyttää aina uutta kaupungin kotihoidon tekemää palvelutarpeen arviointia ja palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Uusi palvelutarpeen arviointi tehdään myös silloin kun asiakkaan tai palveluntuottajan ilmoituksen mukaisesti palvelutarpeessa on tapahtunut muutoksia.

#### Palvelusetelin arvo

Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Palvelusetelin arvona käytetään euroa/ tehty työtunti. Setelin arvo voi olla tulosidonnainen tai tasa-suuruinen. Tulosidonnainen seteli voidaan määritellä työryhmässä esitettyjen mallien mukaan ja kaupunki päättää minkälaisen mallin se ottaa käyttöön.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa ja mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa viimeistään 3 kuukautta ennen hinnan muutosta.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.



## Laskutus

Säännöllisen kotihoidon asiakkaan seteli on voimassa palvelusetelipäätöksessä mainitusta päivästä lähtien.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelutarpeen arvioinnissa todettuun säännöllisen kotihoidon maksumuutokseen. Palvelusetelillä ei voida maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita. Palveluntuottajan on selkeästi ilmoitettava mahdollisesti perimänsä asiakasmaksu tuntihintana, jotta asiakas pystyy vertailemaan eri tuottajien ja kunnallisen palvelun välisiä hintoja.

Lasku kunnalle tulee lähettää viimeistään seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä ja laskun yhteydessä tulee olla ilmoitus asiakkaan poissaolopäivistä. Jos palvelu keskeytyy asiakkaan ennalta ilmoittamatta, esim. asiakkaan joutuessa sairaalaan, kaupunki maksaa tuottajalle kahden ensimmäisen päivän ajalta. Tämän ylimenevältä osalta tuottaja ei voi laskuttaa kaupunkia. Mikäli asiakas peruu palvelukäynnin samana päivänä jolle käynti on sovittu, niin tuottajalle korvataan kertakorvauksena puolet palvelusetelipäätöksessä sovitusta keskimääräisestä tuntihinnasta. Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kaupunki maksaa tuottajalle palvelusetelin arvon seuraavaan päivään ja tuottajan tulee palauttaa palvelusetelipäätös kaupungille.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta kaupungin asiakasmaksuyksikköön heti ongelmientultua ilmi.

Kaupungin laskutusosoite

## Palvelun laatu

Asiakkaan palveluntarpeessa ja -käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista palveluntuottaja/vastuuhoitaja ilmoittaa välittömästi kaupungille, joka yhteistyössä vastuuhoitajan kanssa kirjaa tarvittavat muutokset asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Jos asiakkaan tilanteessa/tilassa on tapahtunut jotakin muutosta, palveluntuottaja vastaa ongelman ratkaisemisesta viivytyksettä sekä arvioi palvelujen muutostarpeen sekä ottaa yhteyttä kaupungin edustajaan.

Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen ja/tai työkokemuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Vastuuhoitajaperiaatteen luonteesta johtuen hoitajien tulee olla pitkäaikaisesti sitoutuneita asiakkaiden hoitotyöhön. Henkilöstön pysyvyyteen tulee muutenkin panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin työntekijä-asiakassuhteisiin.

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kaupungin lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Kaupungilla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

## Salassapito ja asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta, ja opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupai-  
kassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti kaupunki on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen ylläpitäjä.

Kaupungin asiakastietojärjestelmään kirjataan tiedot palvelutarpeen arvioinnista, laaditusta palvelu- ja hoitosuunnitelmasta sekä sen tarkistusajankohdasta. Hoitotyön kirjauksia ei tehdä kaupungin omaan asiakastieto/hoitotietojärjestelmään. Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät potilastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa terveydenhuollossa asiointia varten.

Palvelun tuottaja ja kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asukkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki toimii henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä. Rekisterinpitäjä vastaa rekisterinpitäjänä henkilötietolain, viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain asettamista velvoitteista kuten rekisteriselosteen laatiminen ja saatavilla pito, asiakkaiden informointi henkilötietojen käsittelystä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttaminen ja kirjallisen kieltäytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella palvelusetelituottajan hyväksymisen päättyessä asiakirjat (ATK- ja manuaalinen aineisto) toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti X:n kaupungin arkistoon.

Kaupungin arkiston osoite:

### **Yhteistyö palveluntuottajan ja kaupungin välillä**

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kaupungin kotihoitoon asiakkaan palveluntarpeessa ja asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista.

Palvelun tuottaja ja kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

# Liite 5

## Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma

### 1. JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriön helmikuussa 2006 julkaisema opas "Turvallinen lääkehoito - valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa" velvoittaa kaikkia terveydenhuollon toimintayksiköitä laatimaan oman lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat toiminta- / työyksikön johto sekä sairaanhoitotoiminnasta vastaava lääkäri yhteistyössä hoitotyön johdon kanssa. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan toimintayksiköissä lääkehoitoon osallistuvien terveydenhuollon ammattihenkilöstön moniammatillisena yhteistyönä ja se tarkistetaan vuosittain.

### 2. LÄÄKEHOIDON SISÄLTÄMÄT TOIMINTATAVAT

Osana lääkehoitosuunnitelmaa määritellään lääkehoidon sisältö, toteuttamistavat ja menetelmät. Oman toiminnan tunteminen sekä siihen liittyvien riskitekijöiden ja ongelmakohtien määrittäminen ja analysoiminen ovat perusedellytys toiminta- ja / tai työyksikön lääkehoidon hallinnalle ja kehittämiselle.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota pääsääntöisesti toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla.

#### 2.1. Lääkehoidon vaativuustason määrittäminen

Kotihoidon palvelukokonaisuuden muodostavat kotipalvelu, kotisairaanhoido ja kotihoidon tukipalvelut. Kotihoidon palvelujen tarkoituksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa siten, että hän voi asua turvallisesti kotona.

Kotihoidon asiakkaat ovat tamperelaisia 18-vuotta täyttäneitä aikuisia. Kotihoidossa hoidettavat asiakkaat ovat pääsääntöisesti vanhuksia ja pitkäaikaissairaita. Kotihoidossa on myös lyhytkestoisia asiakkuuksia, joissa hoitoa toteutetaan määräaikaaisesti.

Sairaanhoidolliset toimenpiteet kotihoidossa ovat kansanterveyslain mukaista toimintaa ja kuuluvat terveyskeskuksen vastaavan lääkärin valvontaan ja vastuuseen. Sairaanhoidolliset toimenpiteet ovat osa palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista asiakkaan hoidon kokonaisuutta.

Sairaanhoidollisiksi toimenpiteiksi luokitellaan mm. lääkkeiden jako, lääkehoidon toteuttaminen, injektiot ja haavahoidot. Yksinkertaiset toimenpiteet, kuten asiakkaan kynsien leikkaus, perusvoiteen levitys, tavanomainen ihonhoito, muu perushoito, kylvytys, laastarin tai yksinkertaisen taitoksen asettaminen sekä annostelurasiasta lääkkeen antaminen asiakkaalle, perä- tai emätinpuikkojen asettaminen ja silmien ja nenän kostutustippojen antaminen eivät ole sairaanhoidollisia toimenpiteitä.

Kotihoidon lääkehoitoa toteutetaan jakamalla lääkkeitä dosettiin ja annostelemalla lääkkeitä. Lääkkeitä annetaan suun kautta, injektioina ihon alle, injektioina lihakseen, peg-letkujen ja nenämahaletkujen kautta, silmätippoina ja kipupumppujen avulla. Lääkehoitoa toteutetaan kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

#### 2.2 Yksikön lääkehoidon toimintatapojen määrittäminen

Ensisijaisesti sairaanhoidolliset toimenpiteet kuuluvat terveydenhuollon laillistetun ammattihenkilön (lääkäri, terveydenhoitaja, kättilö, sairaanhoitaja) tehtäviin koulutuksensa sekä siihen liittyvän erikoisosaamisensa johdosta.

Mikäli työnjaon kannalta on tarkoituksenmukaista ja mikäli ylilääkäri tai hänen nimeämänsä vastuu-lääkäri katsoo tarpeelliseksi, voidaan terveydenhuollon nimikesuojatulle ammattihenkilöille (apuhoitajat, perushoitajat, lähihoitajat) tai muille toimipaikkakoulutetuille henkilöille (kodinhoitajat, kotiavustajat) antaa erillinen lupa suorittaa tiettyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä (mm. lääkkeiden jako) osana asiakkaan saamaa kotihoidon kokonaisuutta. Ennen luvan myöntämistä on varmistettava perustiedot ja käytännön taidot.

Lääkkeen määräämis- ja oikeellisuusvastuu on aina lääkärillä, lääkkeen annostellut tai jakanut henkilö vastaa osaltaan siitä, että lääkettä annetaan määräjyksen mukaisesti.

## 2.3 Lääkehoidon riskitekijöiden ja ongelmakohtien määrittäminen

Lääkehoidon riskit kotihoidossa:

### Asiakkaasta lähtevät

Asiakas ei ota / ei halua ottaa lääkkeitään

Asiakas unohtaa lääkkeiden oton

Itsehoitolääkkeiden käyttö

Asiakas ottaa lääkkeensä miten sattuu

Asiakas ei saa heti sairaalasta määrättyjä lääkkeitä – lääkehoidon toteutus katkeaa

### Omaisista / lähimmäisistä lähtevät

Omaisten opastus lääkehoitoon puutteellista

Yhteistyö omaisten kanssa ei toimi

Omaisets jakavat lääkkeet, työntekijä antaa jaetun lääkkeen dosetista

### Työntekijästä lähtevät:

Haasteellisia uudet sairaalasta kotiutuvat asiakkaat, joiden lääkehoidon toteutus ei ole kunnossa

Henkilöstön vaihtuvuus

Asiakasaohjaus unohtuu tai on vaillinaista

Perehdytyksen vajeet

Osaamiskartoitusten puute

Yksin työskentely: ei aina voi konsultoida lääkäriä tai kollegaa

Aseptinen työskentely unohtuu

Ei ole varmennettu lääkkeiden riittävyttä ja reseptien voimassa oloa

Ei tunneta lääkkeiden kauppanimiä

Erilaiset kirjauskäytännöt

### Muut syyt:

Erilaisia reseptilomakkeita

Erilaisia käsialoja

Lääkehoidon kirjaaminen ontuu

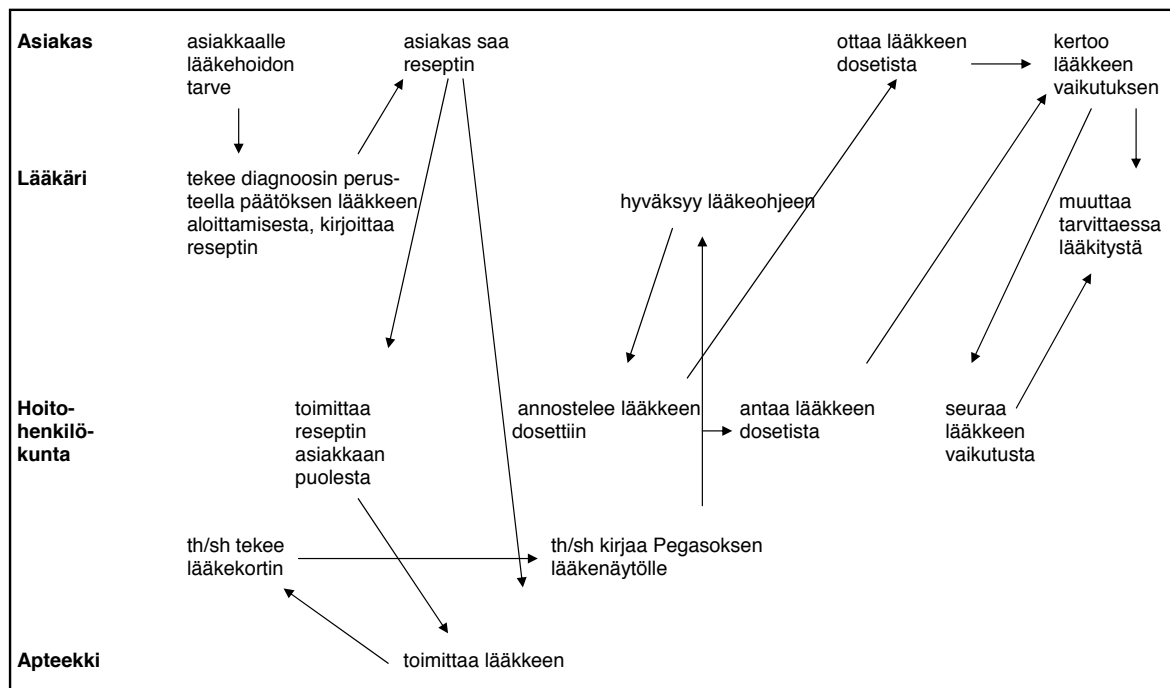
Lääkehoidon luotettavuus

Pegasos-järjestelmä hankala eikä ole aina ajan tasalla lääkehoidon suhteen

Lääkärit eivät hyväksy lääkekortteja

Tiedotus yksityislääkäriltä omalle lääkärille ja kotihoitoon puutteellista

## 2.4. Lääkehoidon prosessi



### 3. LÄÄKEHOIDON OSAAMISEN JA YLLÄPIDON VARMISTAMINEN

Jokaisen uuden työntekijän lääkeosaaminen varmistetaan ja tarvittaessa vaaditaan näytöt, joiden perusteella ylilääkäri tai hänen nimeämensä vastuulääkäri myöntää luvan muille kuin terveydenhuollon laillistetuille ammattihenkilöille. Opiskelijoiden tulee osoittaa lääkehoidon opintojensa laajuus sekä suoriutuminen opinnoista ja lääkelaskennasta. Opiskelijan toimiessa tilapäisesti terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, työnantaja määrittää opiskelijan oikeudet lääkehoidon toteuttamisessa.

Henkilöstön lääkehoidon toteuttamiseen liittyviä valmiuksia, täydennyskoulutustarpeita ja koulutukseen osallistumista seurataan toimintayksikön täydennyskoulutusrekisterin ja muiden seurantajärjestelmien kuten osaamisvaatimusten määrittelyohjelman avulla.

#### 3.1 Henkilöstön osaamisen kartoittaminen ja koulutustarpeiden arviointi

Lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön tulee ymmärtää lääkehoidon merkitys osana hoidon kokonaisuutta ja lääkehoidon koko kaari: miksi lääkettä annetaan, mitä lääkettä, kuinka paljon, miten ja mitä antoreittiä käyttäen aina lääkehoidon vaikuttavuuden arviointiin asti. Pelkkä tekninen osaaminen ei riitä, vaan lääkehoidon toteuttaminen edellyttää juridiseettisen, farmakologisen, fysiologisen, patofysiologisen ja lääkelaskentaan liittyvän tietoperustan hallintaa. Lisäksi vaaditaan hoidollisiin vaikutuksiin, lääkkeiden käsittelyyn, toimittamiseen, hankintaan, säilyttämiseen ja hävittämiseen liittyvien asioiden hallintaa. Lääkemuotojen ja lääkevalmisteiden sekä niiden ominaisuuksien ymmärtäminen on välttämätöntä, jotta eri lääkemuotoja käsitellään oikealla tavalla lääkettä käyttökuntoon saatettaessa ja potilaalle annosteltaessa.

Terveydenhoitajat ja sairaanhoitajat ovat saaneet koulutuksessaan perusvalmiudet lääkehoidon toteuttamiseksi. Heidän osaamisensa varmistetaan perehdytyksen yhteydessä.

Lähihoitajien ja perushoitajien koulutukseen kuuluu myös lääkehoito, mutta heidän osaamisensa varmistetaan näyttökokeella, jonka jälkeen ylilääkäri myöntää luvan. Liitteet 1 ja 2.

Kodinhoitajilta ja kotiavustajilta, joiden koulutukseen lääkehoito ei ole kuulunut edellytetään hoitaito- tai lääkehoitokoulutuksen suorittamista ja sen jälkeen annettua määritellyn tiimin/tiimien asiakkaita koskevaa näyttöä. Ylilääkäri myöntää luvan hyväksytyjen näyttöjen jälkeen.

Osaamisen varmistaa ja näyttökokeen vastaanottaa tiimin terveydenhoitaja / sairaanhoitaja. Näyttö annetaan hyväksyttävästi kolme kertaa.

#### 3.2 Toimintayksikön lääkehoitoon perehdyttäminen

Jokaiselle uudelle työntekijälle pyritään järjestämään perehdytys (perehdytysuunnitelma, perehdytyskansio). Lääkehoitoon perehdyttämi sen runkona on kirjallinen lääkehuollon perehdytysuunnitelma, liite 6 ja lääkehuollon perehdyttämisestä vastaa aina tiimin terveydenhoitaja/sairaanhoitaja. Allekirjoitettu perehdytysuunnitelma säilytetään toimipisteessä.

#### 3.3 Osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen

Lääkehoidon koulutus sisältyy kotihoidon yleiseen koulutussuunnitelmaan. Koulutusta järjestetään itse tai työntekijät ohjataan esim. PSHP:n järjestämiin koulutuksiin.

Työntekijällä on velvollisuus osallistua hänelle osoitettuun täydennyskoulutukseen.

Aloite lääkehoitokoulutuksesta voi tulla joko työntekijältä itseltään tai esimiehiltä.

Työntekijällä on vastuu ilmoittaa, jos hän ei hallitse jotain lääkehoidon osa-aluetta.

Koulutusrekisterin ja osaamiskartoituksen avulla seurataan kunkin työntekijän osaamista.

### 4. HENKILÖSTÖN VASTUUT, VELVOLLISUUDET JA TYÖNJAKO

Lääkehoidon suunnitteluun, organisointiin ja toteuttamiseen osallistuvan henkilöstön tehtävät ja vastualueet kotihoidossa on määritetty seuraavasti:

Nimetty vastuuhenkilö xx	Lääkehoidon suunnittelu ja organisointi
Ylilääkäri/vastuulääkäri	Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaaminen ja lääkkeen- antolupien myöntäminen
Omalääkäri/vastuulääkäri	Asiakkaan lääkityksestä vastaaminen

Esimies	Lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan henkilöstön osaamisen varmistamisesta vastaaminen
Lääkehoitoon koulutetut laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt (terveydenhoitajat/sairaanhoitajat)	Kokonaisvastuu lääkehoidon toteuttamisesta tiimissä (tehtäväjako, ohjaus, neuvonta, valvonta, näyttöjen vastaanottaminen, lääkkeiden tilaus, lääkekaapeista huolehtiminen)
Lääkehoitoon koulutetut nimikesuojatut terveydenhuollon ammattihenkilöt (perushoitajat, lähihoitajat)	Lääkejaot ja lääkkeiden anto luonnollista tietä sekä ihonalaisina pistoksina luvan saatuaan
Lääkehoidon koulutusta saanut sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö (kodinhoitajat, kotiaivustajat)	Lääkejaot ja lääkkeiden anto luonnollista tietä sekä ihonalaisina pistoksina luvan saatuaan
Määräaikainen henkilöstö (sijaiset)	Kulutuksensa mukaisen lääkehoidon toteuttaminen perehdytyksen ja lääkkeenantoluvan mukaisesti. Tiimin terveydenhoitaja / sairaanhoitaja harkitsee tarvittavat luvat määräaikaisuuden keston perusteella
Lääkehoitoon kouluttamaton henkilöstö (palveluavustajat, potilasavustajat)	Eivät osallistu lääkehoidon toteuttamiseen
Opiskelijat harjoittelijoina	Lääkehoitoon osallistuminen ohjaajan valvonnassa ja vastuulla

## 5. LUPAKÄYTÄNNÖT

Suonensisäisen neste- ja lääkehoidon, muun vaativan lääkehoidon ja verensiirtojen toteuttaminen edellyttää aina lisäkoulutusta, näytön antamista osaamisesta sekä toimintayksikön lääketieteellisestä toiminnasta vastaavan lääkärin myöntämää kirjallista lupaa.

Injektioiden antaminen ihon alle edellyttää (lääkehoidon koulutuksen saaneita laillistettuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä lukuun ottamatta) osaamisen varmistamista, tarvittaessa täydennys- ja / tai muuta lisäkoulutusta sekä toimintayksikössä myönnettyä kirjallista lupaa. Lihasinjektioita voivat antaa vain laillistetut terveydenhuollon ammattilaiset. Muiden kuin lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja lääkehoidon koulutuksen saaneen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön osallistuminen luonnollista tietä annettavaan lääkehoitoon edellyttää osaamisen varmistamista, riittävää lääkehoidon koulutusta sekä yllilääkärin myöntämää määritellyn tiimin / tiimien asiakkaita koskevaa kirjallista lupaa.

### 5.1 Täydennys- / muu lisäkoulutus, näyttö ja kirjallinen todistus

Jokaisen työntekijän perusvalmiudet kartoitetaan ja annetaan tarvittava perehdytys.

Lähihoitajat ja perushoitajat antavat hyväksyttävät näytöt kolme kertaa terveydenhoitajalle/sairaanhoitajalle, joka allekirjoittaa kirjallisen näyttölomakkeen.

Kodinhoitajat ja kotiaivustajat antavat hyväksyttävät määritellyn tiimin / tiimien asiakkaita koskevat näytöt terveydenhoitajalle / sairaanhoitajalle, joka allekirjoittaa kirjallisen näyttölomakkeen. Liite 1.

## 5.2 Päätös / lupa lisätehtäviä varten

Ylilääkäri myöntää näytön perusteella kirjallisen luvan lääkehoidon toteuttamiseen. Lupa on voimassa toistaiseksi. Liite 2. Lupa voidaan perustelluista syistä myös perua.

## 6. LÄÄKEHUOLTO

Lääkehuoltoa toteutetaan siitä annettujen määräysten mukaisesti (Läkelaitoksen määräykset 5/2001 ja 5/2002).

Farmaseuttisen henkilökunnan ammattitaitoa käytetään terveydenhuollon toimintayksiköiden lääkevalikoiman ja lääkekaapin tarkastamisessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköt hankkivat lääkkeet sairaala-apteekin, lääkekeskuksen tai avohuollon apteekin kautta.

Lääkkeen käyttökuntoon saattaminen tehdään mahdollisimman pitkälle sairaala-apteekissa, lääkekeskuksessa tai avohuollon apteekissa. Lääke voidaan saattaa käyttökuntoon myös osastolla, muussa toimintayksikössä tai potilaan kotona. Tällöin tulee noudattaa avohuollon apteekin, sairaala-apteekin tai lääkekeskuksen antamia kirjallisia ohjeita. Lääkkeiden käyttökuntoon saattamisessa noudatetaan lääkkeen valmistajan tai myyntiluvan haltijan ohjeita. Erityistä huomiota kiinnitetään oikeisiin työtapoihin (esimerkiksi aseptiikka) sekä yhteensopivuuksiin käytettyjen lääkeaineiden, liuosten ja pakkausmateriaalien kanssa. Lääkkeiden mikrobiologinen ja kemiallinen säilyvyys otetaan huomioon lääkkeiden käyttökuntoon saattamisessa. Steriilejä lääkevalmisteita käsiteltäessä noudatetaan erityistä huolellisuutta. Lisäksi varmistetaan käyttövalmiin lääkkeen asianmukaisesta säilytyksestä, käyttöajasta ja merkinnöistä. Myös kotihoidossa lääke saatetaan käyttökuntoiseksi ohjeiden mukaisesti.

Lääkkeiden varastonvalvonta järjestetään siten, että vanhentuneet tai muuten käyttökelvottomat lääkkeet poistetaan viipymättä varastosta. Suomen jätelainsäädännön mukaan kaikki lääkejätteet ovat ongelmajätteitä ja ne on käsiteltävä kunnan laatimien ohjeiden mukaisesti. Osastojen tai muiden toimintayksiköiden käyttämättä jääneet, vanhentuneet, käyttökelvottomat tai käyttökieltoon asetetut lääkkeet palautetaan sairaala-apteekkiin tai lääkekeskukseen. Vanhentuneet, käyttökelvottomat ja tarpeettomat, erityisesti huumausaineiksi luokitellut lääkkeet, palautetaan avohuollon apteekkiin myös kotoa ja laitoksista, jotka hankkivat lääkkeet avohuollon apteekin kautta.

Sairaala-apteekin ja lääkekeskuksen vuosittain tekemällä osastokäynnillä varmistutaan siitä, että osastoilla ja muissa toimintayksiköissä noudatetaan lääketurvallisuutta ja lääkehuollon asianmukaisuutta edistäviä toiminta- ja työtapoja. Tarkastusväliä voidaan pidentää poikkeustapauksessa ja erityisesti syystä, mikäli esimerkiksi osaston tai toimintayksikön lääkkeiden säilytys ja käsittely on vähäistä ja erityisiä ongelmia ei ole ollut.

Lääkkeitä säilytetään toiminta- ja / tai työyksiköissä lukittavissa, riittävän suurissa ja tarkoituksenmukaisissa tiloissa. Ulkonäön tai käyttötarkoituksen perusteella helposti sekaantuvien lääkkeiden säilyttäminen eri paikoissa vähentää erehtymisen riskiä ja lisää potilasturvallisuutta. Lääkkeet säilytetään erillään muista tuotteista ja välineistä, ja työyksiköissä kiinnitetään erityistä huomiota lääkkeiden oikeisiin säilytysolosuhteisiin. Työyksikön henkilöstö tarkastaa lääkkeet säännöllisesti ja varmistuu siitä, ettei varastossa ole vanhentuneita tai muuten käyttöön soveltumattomia lääkkeitä. Lääkekaapin tai -huoneen avaimet ja kulunvalvonta järjestetään niin, että asiattomat eivät pääse käsittelemään lääkkeitä. Erityistä huomiota kiinnitetään lääkkeisiin, joihin liittyy väärinkäytön vaara. Väärinkäytöksiä epäiltäessä otetaan yhteyttä sairaala-apteekkiin, lääkekeskukseen ja toimipaikan johtoon sekä turvallisuudesta vastaavaan tahoon.

### 6.1 Lääkevalikoima: peruslääkevalikoima

Adrenaliini, hydrokortisoni, puudutusgeeli (katetrointeihin).

### 6.2 Lääkkeiden tilaaminen ja toimittaminen

Kotihoidon lääkevalikoimaan kuuluvat lääkkeet tilataan sähköisesti sairaala-apteekista. Lääkkeet toimitetaan sovittuna aikana toimipisteeseen, jossa vastaanottaja kuittaa lähetyksen.

Kotihoidon asiakkaiden henkilökohtaiset lääkkeet toimitetaan avohuollon apteekkien kautta.

### 6.3 Lääkkeiden säilyttäminen, siihen tarvittavat tilat ja olosuhdeseuranta

Kotihoidon lääkevalikoimaan kuuluvat lääkkeet säilytetään lukitussa lääkekaapissa tai jääkaapissa, jonka lämpötilaa tarkkaillaan lääkekeskuksen ohjeiden mukaisesti.

Kotihoidon asiakkaiden henkilökohtaiset lääkkeet ovat heidän itsensä maksamia, joten heillä on oikeus pitää lääkkeensä kotonaan. Kuitenkin perustelluista syistä asiakkaan lääkkeitä voidaan säilyttää kotihoidon toimipisteessä. Tällainen syy on mm. kun asiakas ei pysty lainkaan huolehtimaan lääkehoidostaan ja saattaa sotkea, hävittää tai syödä väärin lääkkeitä kotona olevista purkeista ja kotona ei ole lukollista kaappia lääkkeille. Syynä voi myös olla, että kotona asiakkaan lääkkeet joutuvat väärin ihmisten käsiin.

Kun päädytään asiakkaan lääkkeiden säilyttämiseen kotihoidon tiloissa, tehdään tästä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus. Liite 4.

Asiakkaiden lääkkeet säilytetään asianmukaisesti lukitussa kaapissa, jossa lääkkeet voidaan pitää siten, ettei sekaannuksia asiakkaiden lääkkeiden välillä synny.

## **6.4 Lääkkeiden palauttaminen ja hävittäminen**

Vanhentuneet kotihoidon lääkevalikoimaan kuuluvat lääkkeet palautetaan lääkekeskukseen.

Asiakkaiden omat vanhentuneet lääkkeet palautetaan avohuollon apteekkiin.

## **7. LÄÄKKEIDEN JAKAMINEN JA ANTAMINEN**

Lääkkeet jaetaan alkuperäisen kirjallisen lääkemääräyksen mukaisesti. Lääkkeiden jakaminen potilas-kohtaisiin annoksiin tehdään asianmukaisissa, toimintaan sopivissa tiloissa ja olosuhteissa. Rauhallinen työympäristö lääkkeitä jakaessa turvaa osaltaan lääkehoidon virheettömyyttä ja parantaa potilasturvallisuutta.

Henkilöstön tehtävänä on seurata myös annetun lääkkeen vaikutuksia.

### **7.1 Annostelun varmistaminen lääkkeitä annettaessa**

Lääkkeitä annosteltaessa varmistetaan tarkasti lääkkeen nimi, vahvuus, annosmäärä ja annoskerrat.

## **8. ASIAKKAIDEN INFORMOINTI JA NEUVONTA**

Lääkäri, lääkehoitoa toteuttava henkilöstö ja farmaseuttinen henkilöstö antavat potilaalle tietoa sekä ohjaavat ja neuvovat potilasta lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä lääkehoitoprosessin eri vaiheissa. Näin potilas voi osallistua lääkehoitonsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Erityisen tärkeää on varmistua siitä, että potilas ymmärtää annetun ohjauksen. Tiedon antamisella ja neuvonnalla tuetaan potilaan sitoutumista lääkehoidon noudattamiseen. Potilaalle kerrotaan aina lääkehoidossa tapahtuneista merkittävistä poikkeamista ja mahdollisesti aiheutuneista tai aiheutuvista haittavaikutuksista.

Vaikuttavuuden arviointi kattaa lääkehoidon oletettujen positiivisten vaikutusten, mahdollisten sivu- ja haittavaikutusten sekä lääkkeiden mahdollisten yhteisvaikutusten arvioinnin ja seurannan. Lääkettä määrätessään lääkäri varmistaa, että lääkkeen antaja on tietoinen vaikutuksista, joita tulee seurata lääkettä annettaessa ja sen jälkeen. Lisäksi kiinnitetään huomiota vaikutusten kirjaamiseen ja raportointiin.

## **9. DOKUMENTOINTI JA TIEDONKULKU**

Läákehoidon kirjaamisprosessin suunnittelu ja kirjaamisen toteutuminen sisältyvät keskeisesti lääkehoidosuunnitelmaan. Toimintayksiköissä noudatetaan kirjaamisesta ja asiakirjoihin tehtävistä merkinnöistä annettuja säädöksiä (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, STM:n asetus potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä 99/2001). Erityistä huomiota kiinnitetään toimintayksikön / työyksikön kirjaamiskäytäntöihin ja niiden luomiseen. Muiden asiakirjoihin tehtävien lääkehoitomerkitöjen ohella kiinnitetään huomiota siihen, että aina lääkäriä

konsultoituessa ja lääkärille raportoitaessa lääkehoitoon liittyvät merkinnät ja tapahtuma-aika merkitään asiakirjoihin huolellisesti. Myös lääkehoidon vaikutusten arviointi tulee kirjata potilasasiakirjoihin huolellisesti.

Läákehoidon jatkuva huomioidaan ja kiinnitetään huomiota joustavaan tiedonsiirtoon toimintayksiköiden välillä tietosuojakysymykset huomioiden. Erityisesti kiinnitetään huomiota toimintatapoihin, joilla turvataan potilaan lääkelistan ajantasaisuus päällekkäisen lääkityksen sekä mahdollisten haitallisten yhteisvaikutusten ja niistä aiheutuvien ongelmien välttämiseksi. Lääkelistan oikeellisuus varmistetaan aina potilaan kotiutuessa.



## 9.1 Asiakirjoihin tehtävät merkinnät

Asiakkaan lääkehoidon suunnitelma, toteutus ja arviointi kirjataan Pegasos terveystietojärjestelmään siitä annettujen ohjeiden mukaisesti, asianmukaisia lakeja ja tietosuojaa noudattaen.

Lääkehoidon kirjaaminen turvaa tiedonsaannin ja jatkuvuuden hoitoon osallistuville. Asianmukaiset sairauskertomusmerkinnät ovat oikeusturvan kannalta merkittävät. Oleelliset asiat kirjataan loogisesti ja oikeaan aikaan. Kirjaamisessa käytetään selkeää kieltä: tiivistä, ytimekästä, kuvailevaa, informoivaa ja lukukelpoista. Tärkeää on kirjata asiakkaan sekä omaisen näkemys lääkehoidosta.

Lääkitysnäyttöön viedään potilaan kotihoidossa käyttämä lääkitys, josta kotihoidon lääkäri vastaa. Kun kotihoito huolehtii kotihoidon asiakkaan lääkityksestä ja reseptien uusimisesta, vie terveydenhoitaja / sairaanhoitaja aina asiakkuuden alussa ja reseptiä uusittaessa lääkkeet Pegasok-sen määrättyt lääkkeet - näytön kautta lääkärin hyväksyttäväksi.

## 9.2 Tiedon siirtyminen yksiköiden välillä

Tieto asiakkaan lääkityksistä siirtyy yksiköstä toiseen terveystietojärjestelmän ja asiakkaalle itselleen luovutettujen lääkemääräysten välityksellä. Kun asiakas siirtyy yksiköstä toiseen terveydenhoitaja / sairaanhoitaja / lääkkeenantoluvan omaava henkilö tarkistaa lääkitystiedot lääkärin määräysten mukaisesti.

## 9.3 Lääkelistan oikeellisuus ja ajantasaisuus: allergiat, interaktiot, päällekkäisyydet

Lääkelistan oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta vastaa lääkäri. Kun asiakkaalla on joku erityishuomiota vaativa infektio tai allergia ja halutaan, että tämä asia tulee huomioiduksi eri hoitoyksiköissä on tämä tieto potilaan / asiakkaan riskitiedot -näytössä.

## 10. SEURANTA- JA PALAUTEJÄRJESTELMÄT

Seuranta- ja palautejärjestelmien tuottama tieto palvelee yksikön toiminnan kehittämistä. Lääkehoidon käytännön toteuttamista seurataan säännöllisesti työyksikkö- ja toimintayksikkötasoilla lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Hoidossa tapahtuvista poikkeamista ilmoittaminen, niiden seuranta ja käsittely sekä niistä oppiminen ovat keskeinen osa lääkehoitosuunnitelmaa.

Lääkehoitosuunnitelmassa kiinnitetään erityisesti huomiota palautteen hyödyntämiseen ja poikkeamista oppimiseen. Raportointijärjestelmän toimivuuden edellytyksenä on organisaation avoin ja rakentava ilmapiiri, joka korostaa poikkeamiin johtaneiden syiden seurantaa ja poikkeamista oppimista yksittäisten tekijöiden sijaan.

### 10.1 Poikkeamista ilmoittaminen ja niiden kirjaaminen

Hoitohenkilökuntaa kannustetaan tuomaan avoimesti esiin tapahtuneet virheet. Tavoitteena on rakentava ilmapiiri, jossa virheistä voidaan oppia ja parantaa lääkehoidon toteutuksen laatua. Tavoitteena ei ole jonkun työntekijän syyllistäminen, vaan virheistä oppiminen.

Asiakkaan saadessa virheellisen lääkityksen tilanteesta ilmoitetaan välittömästi lääkärille tai terveydenhoitajalle ja tarpeen mukaan asiakkaalle ja/ tai asiakkaan omaiselle. Poikkeama kirjataan Pegasok-sen hoitotyön näytölle ja lääkepoikkeamalomakkeelle. Liite 5. Dokumentit mahdollisista haittatapauksista käsitellään tiimikokouksessa, jonka jälkeen ne lähetetään saatekirjeen kanssa palveluesimiehelle. Palveluesimiehet toimittavat yhteenvedon kotihoidon päällikölle kaksi kertaa vuodessa. Hän toimittaa yhteenvedon lääkeneuvottelukunnalle.

**Liite 5/Liite 1****LÄÄKKENANTOLUVAN SAAMISEKSI TARVITTAVAT NÄYTÖT**

Nimi ja ammattinimike	Syntymäaika
-----------------------	-------------

Kodinhoitaja / kotiavustaja on suorittanut: hoitotaitokoulutuksen _____ lääkehoitokoulutuksen _____
--

**LÄÄKEJAKO DOSETTIIN**

Pvm	Alue/tiimi	Hyväksyjä (allekirjoitus, nimen selvennys ja ammattinimike)

**INSULIININ PISTOSHOITO**

Pvm	Alue/tiimi	Hyväksyjä (allekirjoitus, nimen selvennys ja ammattinimike)

**KATETROINTI**

Pvm	Alue/tiimi	Hyväksyjä (allekirjoitus, nimen selvennys ja ammattinimike)

**MUU**

Pvm	Alue/tiimi	Hyväksyjä (allekirjoitus, nimen selvennys ja ammattinimike)

## LÄÄKEHOITOLUPA

Myönnän \_\_\_\_\_ luvan:  
Työntekijän nimi

jakaa asiakkaalle lääkkeitä dosettiin \_\_\_\_\_

antaa ihonalaisia injektioita \_\_\_\_\_

suorittaa kertakatetrointeja \_\_\_\_\_

Kyseiseen tehtävään hän on saanut terveydenhoitajan/sairaanhoitajan perehdytyksen ja antanut hyväksyttävät näytöt.

Lupa koskee koko X:n kaupungin kotihoitoa \_\_\_\_\_

Lupa koskee vain \_\_\_\_\_  
tiimin/tiimien nimet

paikkakunta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ylilääkärin allekirjoitus

\_\_\_\_\_  
Nimen selvennys

## LÄÄKKEIDEN LUOVUTUS KOTIHOIDON SÄILYTETTÄVÄKSI

Luovutan käytössäni olevat lääkkeet toistaiseksi säilytettäväksi

\_\_\_\_\_ kotihoidon tiloissa.

Alue ja tiimi

paikkakunta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Allekirjoitus

\_\_\_\_\_  
Nimen selvennys

## ILMOITUS LÄÄKEPOIKKEAMASTA

### LÄÄKEPOIKKEAMA

Määrääminen     Jako     Anto     Kirjaaminen     Säilytys

### Tapahtuma-aika?

Työvuoro:     aamu     ilta     yö

Viikonpäivä: \_\_\_\_\_ pvm \_\_\_\_\_ klo \_\_\_\_\_

Menikö poikkeama asiakkaalle asti?     Ei     Kyllä

**Lääkepoikkeaman kuvaus:**

**Kuinka tilanne hoidettiin?**

**Miksi näin kävi? Mitä olisi pitänyt tehdä toisin?  
Anna hyviä ideoita parempaan lääkehoitoon!**

**Poikkeaman kirjasi:**

Päivämäärä: \_\_\_\_\_ Nimi: \_\_\_\_\_

## KOTIHOIDON LÄÄKEHOIDON PEREHDYTYSSUUNNITELMA

Työntekijän nimi: \_\_\_\_\_ Tiimi: \_\_\_\_\_

Tiimeissä lääkehoidon perehdyttämisestä vastaa tiimin terveydenhoitaja / sairaanhoitaja.

Asia	Päivämäärä	Asian tarkasti
Uutta työntekijää rekrytoitaessa tarkistetaan todistukset ja oikeus toteuttaa lääkehoitoa		

Tiimin terveydenhoitaja / sairaanhoitaja käy työntekijän kanssa läpi seuraavat asiat:

Asia	Päivämäärä	Perehdyttäjä
Työntekijä on perehtynyt kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaan ja tuntee sen sisällön		
Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on käyty työntekijän kanssa henkilökohtaisesti läpi		
Työntekijä osaa lukea oikein lääkkeiden nimet, annostuksen, annosmäärät ja annoskerrat		
Työntekijä tuntee ja osaa erikoisemmat lääkehoidot kuten Marevan hoidon, insuliinihoidon		
Työntekijä osaa lukea ja tulkita reseptejä		
Dosetin käytön osaaminen on varmistettu		
Lääkeohjekortin lukeminen on käyty läpi		
Lääkehoidon aseptinen suorittaminen on käyty läpi - lääkelusikan käyttö, käsien desinfektio, käsineet yms - injektiot		

Työntekijä osaa huolehtia lääkkeiden riittävydestä		
Työntekijä osaa käsitellä ja hävittää oikein injektioiden annossa tulevaa särnäisjätettä		
Työntekijä tietää ja tuntee sekä osaa selvittää mikä on lääkkeiden säilytyksen oikea lämpötila, kestoajat, ja lääkkeiden hävityskäytännöt		
Työntekijä on selvillä lääkkeiden oikeasta säilytyksestä asiakkaan kotona.		
Työntekijä tietää asiakkaan lääkkeiden säilytykseen toimipisteessä liittyvät asiat ja lupakäytännön		
Työntekijä on perehtynyt omien asiakkaidensa lääkehoitoon ja lääkkeiden käyttötarkoitukseen		
Työntekijä tietää, kehen ottaa yhteyttä havaitessaan asiakkaalla ongelmia lääkehoidon suhteen		
Työntekijä osaa kirjata oikein Pegasokseen lääkehoitoon liittyvät asiat ja etenkin uutta lääkettä aloitettaessa esiintulevat sivuoireet yms		
Työntekijä tietää vastuunsa asiakkaan ajantasaisen lääkehoidon tiedottamisesta asiakkaan siirtyessä toisen hoitoyksikön hoidettavaksi		
Työntekijä tietää, miten ja miksi lääkehoidon näytöt suoritetaan		
Työntekijä tietää lääkeluvan saamisen edellytykset		
Työntekijä tuntee vastuunsa ja velvollisuutensa lääkehoidon toetuttamisessa		
Työntekijä tuntee lääkepoikkeaman ilmoittamismenetelmän		





Terveystieteiden osasto /

24.10.2008

Dnro 6557/6.1.3./2008

Jakelussa mainituille

## VAARATILANTEISTA ILMOITTAMINEN

Läkkelaitos pyytää terveydenhuollon yksiköitä huomioimaan kansallisen lainsäädännön vaatimukset ja ohjeistamaan sekä aktiivisesti kannustamaan henkilöstöään organisaation eri tasoilla vaaratapauksista ilmoittamiseen.

### Vaaratilanteista ilmoittaminen on lakisääteinen velvoite

Terveystieteiden osaston ja tarvikkeiden ammattimaisen käyttäjän velvollisuus on ilmoittaa laitteen tai tarvikkeen käytön yhteydessä havaituista vaaratilanteista sekä valmistajalle että Läkkelaitokselle. Ammattimainen käyttäjä voi olla sosiaali- ja terveydenhuollon yksikkö tai yksittäinen ammattihenkilö. Ilmoitusvelvollisuus koskee pääsääntöisesti kaikkia ammatissaan terveydenhuollon laitteita käyttäviä ammattiryhmästä tai asemasta riippumatta.

*”Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Läkkelaitokselle terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksien tai suorituskyvyn muutoksesta tai häiriöstä sekä sellaisista riittämättömistä merkimmöistä tai käyttöohjeista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveydentilan vakavaan heikkenemiseen tai kuolemaan.”*

*(Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista, 1505/1994, 13§)*

Ilmoittamisvelvoite on ollut voimassa vuodesta 1994 lähtien. Se tunnetaan edelleen varsin huonosti ammattimaisten käyttäjien keskuudessa, mistä syystä ilmoituksia kertyy vuosittain suhteellisen vähän. Ilmoitusten määrä on kuitenkin hiljalleen kasvamassa.

### Tavoite ja ilmoittamisen merkitys

Vaaratilanneilmoitusmenettelyn tavoitteena on potilaiden ja laitteiden käyttäjien turvallisuuden edistäminen. Vaaratilanneilmoitusten käsittelyprosessiin ei liity tilanteessa mukana olleiden henkilöiden selvittäminen tai syyllistäminen, vaan tapahtumaketjun ja siihen vaikuttaneiden tekijöiden hahmottaminen. Yhdessä toimintayksikössä sattuneesta vaaratilanteesta saatu tieto voi auttaa estämään muissa yksiköissä vastaavien tilanteiden toistumisen.

Lääkelaitos saa valmistajilta hyvin tiedot sattuneista vaaratilanteista, mutta on erittäin tärkeää saada käyttäjän kuvaus tapahtumasta. Näiden tietojen avulla voidaan arvioida tapahtumaan johtaneita syitä ja tapahtuman merkitystä, valmistajien korjaavien toimenpiteiden riittävyttä sekä vaaratilanteesta tiedottamisen tarvetta ja laajuutta.

Vaaratilannejärjestelmään tallennettujen tietojen avulla Lääkelaitos seuraa ja analysoi eri tuoteryhmiin kohdistuvia vaaratilanteita sekä arvioi niistä aiheutuvia riskejä. Vaaratilanteiden toistumisen todennäköisyyttä voidaan pienentää tiedottamalla ja ohjaamalla laitteiden käyttäjiä, valmistajia sekä toimittajia.

On tärkeää, että käyttäjä säilyttää mahdollisuuksien mukaan vaaratilanteen aiheuttaneen laitteen tai tarvikkeen jatkotutkimuksia varten. Mikäli valmistaja ei saa laitetta tutkittavakseen, mahdollista laite- tai materiaalivikaa on vaikea selvittää ja laitteen parantamiseksi tehtävät korjaavat toimet jäävät toteuttamatta.

## Ilmoittaminen

Terveystieteiden laitteen tai tarvikkeen liittyvästä vakavasta vaaratilanteesta tulee aina tehdä ilmoitus Lääkelaitokselle mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Käyttäjän vaaratilanneilmoituksen laatiminen on pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi. Ilmoituksen voi tehdä paperilomakkeella tai sähköisesti. Ilmoituslomake ja ohjeistus löytyvät osoitteesta:

[www.laakelaitos.fi](http://www.laakelaitos.fi) > Ilmoitus vaaratilanteesta

Osastopäällikkö, professori Tomi Kauppinen

Ylitarkastaja Jari Knuutila

## Lisätietoja ilmoittamisesta

Päivi Nihtinen, rekisteröintiassistentti, p. (09) 4733 4332  
etunimi.sukunimi@laakelaitos.fi

JAKELU: Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden ammattimaiset käyttäjät

LIITE: Esimerkkejä ilmoitettavista tapahtumista

**Esimerkkejä ilmoitettavista vaaratilanteista:**

*Sairaalasängyn laita pettää, levoton potilas putoaa tai on vaarassa pudota lattialle.*

*Potilas löydetään juuttuneena sairaalasängyn laitojen tms. rakenteiden väliin.*

*Kertakäyttötuotteessa havaitaan vaarallinen tuotevirhe ennen käyttöä.*

*Potilas vahingoittuu, kun lääkäri/hoitaja käyttää lääkintälaitetta virheellisesti puutteellisen käyttöohjeen seurauksena.*

*Kirurginen instrumentti rikkoontuu leikkauksen yhteydessä. Leikkaushaavaan joutuu instrumentin osia.*

*Toimenpidevalaisimen kiinnikkeet pottävät ja valaisin putoaa.*

*Röntgenputken lukitus pottää, potilas jää puristuksiin telineen ja röntgenputken väliin.*

*Leikkauspöydän sähköiset tai mekaaniset säätimet pottävät leikkauksen aikana.*

*Hammaslääkärin potilastuolin selkänöja pottää romahtaen.*

*Hammasporan terä irttaa kesken porauksen joutuen potilaan niehuma.*

*Hammaslääkärin potilasvalaisimen lamppu särkyy pirstoutuen hoidon aikana.*

*Hampaiden oikomiskoje katkeaa suussa aiheuttaen haavaumia potilaalle.*

*Infuusiopumpun ohjelmistovian seurauksena asetettu annosnopeus poikkeaa todellisesta.*

*CPAP-hengityslaite on koottu väärin ja potilas on vaarassa tukehtua.*

*Sähkökäyttöiseen lääkintälaitteeseen tulee toimintahäiriö hoidon kriittisessä vaiheessa.*

*Sähkökäyttöisen lääkintälaitteen oikosulun tai ylikuumenemisen seurauksena on vaarassa syttyä tulipalo.*

*Kirurgisen diatermialaitteen puutteellisen maadoituskontaktin seurauksena potilas saa palovamman.*

*Steriilin katetrin viimeistä käyttöpäivää koskevat merkinnät ovat puutteelliset.*

*Sterilissä tuotepakkauksessa on reikiä.*

*Pallolaajennuskatetri ei täyty operaatiota suoritettaessa. Katetri täytyy poistaa ja ottaa uusi katetri käyttöön.*

*Magneettikuvauslaitteen lähelle tuotu potilasvalvontamonitori tempautuu kiinni kuvauslaitteeseen magneettikentän vuoksi.*

*Sädehoitolaitteen kollimaattorin kiinnitysruuvien löystymisen seurauksena painavia rakenneosia saattaa pudota hoitopöydälle.*

*Happi- ja ilmaliittimien puutteelliset merkinnät mahdollistavat hengitysmaskin kytkemisen ilmaliihtimeen.*

*Potilaalle tehdään ennenaikainen uusintaleikkaus esim. proteesin, sydäntahdistimen tai sisäkorvaistutteen rikkoutumisen seurauksena.*

*Potilaan tunniste- ja kuvatiedot ohjautuvat väärin PACS-järjestelmään.*

*Laboratoriodiagnostiikkaan tarkoitettu testikitti tai reagenssi oikein käytettynä antaa väärän negatiivisen tai väärän positiivisen tuloksen.*

# Liite 6

## Kotihoidon palvelujen palvelukuvaus

### Palvelun sisällöllinen kuvaus

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Kotihoito sisältää sosiaalihoitolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveystyölaain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille. -

Asiakkaat ovat pääasiassa iäkkäitä yksin asuvia vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua (ml. laitoksista kotiutumistilanteet).

Kotihoidon asiakkaiksi määritellään asiakkaat, jotka saavat kotihoidon palveluja vähintään kerran viikossa ja/tai joilla on voimassa oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelusetelillä annettava palvelu perustuu palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Palvelun sisältöön kuuluvat:

Kotihoito

- kotipalvelu
- kotisairaanhoido
- yöhoito

Kotihoidon asiakkaiksi määritellään myös uudet kotihoidon asiakkaat, joille palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään palvelujen käynnistymisen jälkeen. Tuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli kaikki kaupungin asiakkaalle tilaamat palvelut käynnistyvät kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia ja viivytyksiä.

Myös kotihoidon RAI:n (RAI HC) tekeminen sisältyy palveluihin. RAI-arviointi tehdään uusille asiakkaille viimeistään kahden viikon kuluessa palvelun aloittamisesta, minkä jälkeen arviointi päivitetään puolen vuoden välein tai aina asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn merkittävästi muuttuessa. RAI -arviointi tehdään kaupungin toimesta. Mikäli kaupungilla on jokin muu hoidon tason arviointijärjestelmä käytössä käytetään tätä järjestelmää.

Tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason-arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältää myös HILMO-kirjaukset
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä

### Kotipalvelu

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Kotipalvelun sisältö on seuraavassa lueteltu esimerkin omaisesti palvelusetelituottajan on tuotettava palvelun asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

**Puhtaus:**

- Asiakkaan peseminen ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa. Ihon rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät) ja kynsien leikkaaminen.
- Asiakkaan avustaminen, wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto, katetripussin tyhjentäminen.
- Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.
- Silmäproteesin puhdistus.

- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa. Tarvittaessa avustaminen tukisukkien pukemisessa.
- Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo.

#### **Ravinto:**

- Aamu-, ilt- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen. Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä. Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

#### **Kodin hoito:**

- Siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vienti.
- Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.
- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

#### **Turvallisuus ja esteettömyys:**

- Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisien apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä. Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.
- Esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen

#### **Henkinen ja fyysinen vireys:**

- Asiakkaan henkinen tukeminen ja kannustaminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä.
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen havainnoidulla asiakasta. Asiakkaan kanssa keskusteleminen ja asiakkaan tukeminen arjen asioissa sekä ongelmatilanteissa.
- Kuntouttava työote ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

#### **Muut asiat joista asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittava:**

- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- Postin avaaminen sovitusti.
- Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatyöt. (Jos asiakkaalla ei ole ketään, joka asioista huolehtisi)
- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).
- Saattaminen: Lääkəriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, mikäli saatto on asiakkaan hoidon kannalta tarpeellista.

## Kotisairaanhoido

Sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Lääkehoito toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti.

### Lääkehoito:

- Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkinejektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet. Tarvittaessa lääkähappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta. Lääkkeiden vaikutusten ja mahdollisten sivuoireiden (haittavaikutusten) seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusiminen ja apteekissa asioimisen järjestäminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

### Erikoishoidot:

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot, ja drenien hoidot kuten pleuradreenin, letkuruokinta.

### Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Kotisairaanhoidon toteuttamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen kotihoidon yksikön vastaava lääkäri. Lääkäripalvelut eivät kuulu palvelusetelillä tuotettavaan palveluun.

### Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:

- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen.
  - kaupunki vastaa asiakkaille maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kustannuksista
  - tuottaja toimittaa tarvittaessa hoitotarvikkeet ja vaipat suoraan asiakkaille.

### Seuranta:

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla. Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen. Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia. Kipujen tarkkaileminen. Painon seuraaminen. Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, hui-maus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. tarkkaileminen.

### Muut:

- Virtsanäytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen.
  - kaupunki vastaa laboratoriokokeiden ja lääkäripalvelujen kustannuksista

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritelty.

## **Yöhoito**

Yöhoito: Asiakkaan hoito palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Käynnillä tulee tarkistaa että asiakas voi sekä fyysisesti että psyykkisesti hyvin. Tarvittaessa asiakkaan lääkitseminen sekä ns. pinnallinen haavahoito.

### **Palvelua koskevat vaatimukset**

Mikäli kotihoidon työnjaon kannalta ja asiakkaiden hoidon sujuvuuden takaamiseksi on tarkoituksenmukaista ja mikäli kaupungin kotihoidosta vastaava lääkäri tai hänen nimeämänsä vastuulääkäri katsoo tarpeelliseksi, voidaan terveydenhuollon nimikesuojatuille ammattihenkilöille (apuhoitajat, perushoitajat, lähihoitajat) tai muille toimipaikkakoulutetuille henkilöille (kodinhoitajat, kotiavustajat) antaa erillinen lupa suorittaa tiettyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä (esim. lääkehoito ja insuliinipisto) osana asiakkaan saamaa kotihoidon kokonaisuutta. Ennen luvan myöntämistä on varmistettava perustiedot ja käytännön taidot. Lähihoitajalle tai vastaavalle mahdollisia muita sairaanhoidollisia tehtäviä ovat mm. katetrointi, haavahoito sekä verenpaineen ja verensokerin seuranta.

Kokonaisvastuu kotisairaanhoidosta on kuitenkin aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla ja terveydenhoitajalla. Asiakkaalle luokse tehtävän ensimmäisen (koskee myös sairaalasta kotiutuvia) kotisairaanhoidon käynnin suorittajalta sekä asiakkaalle ensimmäistä kertaa tehtävän sairaanhoidollisen toimenpiteen suorittajalta edellytetään sairaanhoitajan/terveydenhoitajan ammattipätevyyttä.

# PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJAT 2011

## Palvelusetelin sääntökirja – yleinen malli

### PERUSTERVEYDENHUOLTO

---

#### Perusterveydenhuoltopalvelujen sääntökirja

Sisältö:

Yleislääkärin vastaanotto – sairaan lapsen tutkiminen ja hoito

Yleislääkärin vastaanotto – nuoren tai aikuisen elämä takaisin raiteilleen

Erikoislääkärin vastaanotto ja diagnostinen toimenpide

#### Perusterveydenhuollon sääntökirja – Oulun valinnanvapausmalli (*Tulossa syksyllä 2011*)

### ERIKOISSAIRAANHOITO

---

*Ortopedian sääntökirjat*

**Napsusormipotilaan leikkauksen sääntökirja**

**Polven nivelkierukan repeämän tähystysavusteisen leikkauksen sääntökirja**

**Keskihermopinnetilaan sääntökirja**

**Hyytelörakkopotilaan leikkauksen sääntökirja**

**Isovarpaan vaivasenluun (Hallux valgus) leikkauksen sääntökirja**

*Silmäsairauksien sääntökirjat*

**Glaukoomahoidon sääntökirja**

**Kaihileikkausten sääntökirja**

### SUUN TERVEYS

---

**Hammashuollon sääntökirja (*Tulossa syksyllä 2011*)**

### KUNTOUTUS

---

**Vuodeosastokuntoutuksen sääntökirja**

### VANHUSPALVELUT

---

**Kotihoidon sääntökirja**

**Tehostetun palveluasumisen sääntökirja**

### VAMMAISPALVELUT

---

**Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sääntökirja**

### PÄIVÄHOITO

---

**Päivähoidon sääntökirja**

Lisää tietoa palvelusetelin käyttöönotosta ja  
sääntökirjoista Kuntaliiton verkkopalvelusta [Kunnat.net](http://Kunnat.net).

Sääntökirjat ovat sähköisesti saatavilla osoitteessa  
[www.kunnat.net/palveluseteli](http://www.kunnat.net/palveluseteli) ja [www.sitra.fi/fi/Julkaisut](http://www.sitra.fi/fi/Julkaisut).