



Pohjois-Savon hyvinvointialueen
palvelukohtainen palvelusetelisääntökirja

Kotipalvelun tukipalvelut

Sisällys

1 Kotipalvelun tukipalvelujen kuvaus ja palvelun vähimmäisvaatimukset.....	3
1.1 Henkilöstö ja osaaminen.....	3
1.2 Laadunhallinta ja valvonta	3
1.3 Tilat, laitteet ja välineet	4
1.4 Turvallisuus	4
2 Kotipalvelun tukipalvelun palvelukuvaus.....	5
2.1 Asiakkuuden prosessi.....	5
2.2 Palvelun sisältö.....	5
3 Palvelukerran peruutus, palvelun keskeytyksen ja poissaolojen tarkenteet, poikkeustilanteet	6
4 Käyntitiedot, kirjaaminen ja palvelupalaute.....	6
5 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....	6
6 Laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta	6

1 Kotipalvelun tukipalvelujen kuvaus ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Sosiaalihuoltolain (2014/1301 §19) kotipalvelun tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan: ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua. Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleisen sääntökirjan ja tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaisten määräysten asettamat vaatimukset, joihin palvelusetelituottaja on velvoitettu perehtymään ajantasaisesti.

1.1 Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajalla tulee olla palveluista vastaava henkilö. Kotipalvelun tukipalveluja tuottavalla henkilöstöllä tulee olla alalle soveltuva ammattitutkinto tai koulutus, esimerkiksi kotityöpalvelun, hoiva-avustajan tai laitoshuoltajan tutkinto tai työkokemuksen kautta hankittu ammattitaito. Henkilökunnan osaamisen tulee olla tuotetun palvelun edellyttämällä tasolla.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että henkilöstö täyttää palvelusetelipalvelujen osalta riittävän osaamisen sekä työskentelee toimintaa säätevien lakien, asetusten, ohjeiden ja suositusten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että kotipalvelun tukipalvelun työntekijät ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, jotka soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan kyseisiin työtehtäviin ja itsenäiseen työntekoon.

1.2 Laadunhallinta ja valvonta

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma riittävässä laajuudessa. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata konkreettisesti kaikki palveluntuottajan tuottamat palvelut. Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi, miten palvelusetelin sääntökirjan edellyttämät vaatimukset toteutuvat käytännössä palveluntuottajan järjestämissä palveluissa ja miten palveluntuottaja seuraa ja valvoo niiden toteutumista.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä sekä hyvinvointialueen kanssa. Palveluntuottaja käynnistää palvelun ja toteuttaa työskentelyn sisällön yhteisesti sovitulla tavalla.

Ateriapalvelun tuottamiseen asiakkaan kotona tarvitaan hygieniapassi. Asiakkaan yksilölliset tarpeet tulee huomioida, kuten erityisruokavaliot ja ruoan sopiva rakenne. Annosta voi

Kotipalvelun tukipalvelut

8.2.2024

tarvittaessa rikastaa energia- ja proteiinilisillä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä osaaminen ravitsemuksesta ja erityisruokavalioista.

Aterian tulee sisältää ravitsemussuosituksen mukaisen pääruuan, salaatin ja jälkiruuan ja sen tulee ateriakokonaisuutena (= eli täydennettynä asiakkaan toimesta leivällä, levitteellä ja ruokajuomalla) kattaa noin kolmannes päivän energian ja ravintoaineiden tarpeesta.

Kotiin toimitettavat ateriat voidaan toimittaa asiakkaan kotiin kylmäkuljetuksina tai lämpiminä ateriaina. Kylmiä aterioita voidaan toimittaa samalla kuljetuksella useammalle päivälle. Lämpiminä toimitettu ateria tulee toimittaa asiakkaalle ruoka-aikaan ja se tulee syödä välittömästi. Ruoka-annosta ei saa jättää ulos

Siivouspalvelun osalta palvelusetelituottajalla on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet ellei käytetä asiakkaan omia siivousvälineitä ja tarvikkeita. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään myös tila ja tarvittavat välineet siivousvälineidensä puhdistamiseen. Siivousaineiden tulee soveltua puhdistettaville pintamateriaaleille ja siivousaineiden käyttöturvallisuustiedotteet tulee olla työntekijöiden saatavilla ja osa työhön perehtymistä. Palveluntuottajan käyttämien siivousvälineiden sekä pölynimurin tulee olla puhtaat ja hygieeniset. Siivousvälineet pitää puhdistaa jokaisen eri asiakkaan siivouksen välissä. Mattojen tamppaus sovitusti. Siivouksessa on huomioitava yleisimmät infektiot ja aseptinen työjärjestys.

Palvelusetelituottajan tai vastuuhenkilön tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palvelusetelituottajaksi ilmoittautumiseen kuuluvat yleisen sääntökirjan kohdassa 5.3.1 mainittujen liitteiden lisäksi seuraavat liitteet:

- Omavalvontasuunnitelma
- Oikeaksi todistettu kopio vastuuvakuutuksesta/potilasvakuutuksesta
- Verohallinnon todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Henkilöstölomake (ei koske yksinyrittäjää)
- Selvitys alihankkijoista alihankkijoita käyttäviltä palveluntuottajilta
- Enintään kaksi (2) kuukautta vanhat liitteet hyväksytään

1.3 Tilat, laitteet ja välineet

Palvelu tuotetaan asiakkaiden kotona tai kunkin asiakkaan omassa toimintaympäristössään. Kuitenkin ensisijaisesti asiakkaan kotona. Asiakas vastaa hänen palveluunsa tarvittavista päivittäistavaroista. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä tarvikkeista ja välineistä.

1.4 Turvallisuus

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita

Kotipalvelun tukipalvelut

8.2.2024

ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä.

Jos asiakkaalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja palvelu tuotetaan niiden mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden hyvästä kohtelusta.

Palveluntuottajan henkilöstön tulee osata toimia olemassa olevien turvallisuusohjeiden (omavalvontasuunnitelmassa) mukaisesti akuutissa riskitilanteessa tai vaaratapahtumassa; esimerkiksi asiakkaan äkillinen sairauskohtaus, asiakasta ei tavoiteta, haastavat vuorovaikutustilanteet.

Palveluntuottajalla on sosiaalihuoltolain 1301/2014 §48 mukainen ilmoitusvelvollisuus. Ilmoituksen vastaanottavan tahon (sosiaalihuollon johtava viranhaltija) ajantasaiset yhteystiedot tulee olla omavalvontasuunnitelmassa.

2 Kotipalvelun tukipalvelun palvelukuvaus

Rintamaveteraanien palvelujen järjestämistä määrittää laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta 23.12.1988/1184 ja Sotainvalidien palvelujen järjestämistä määrittää sotilasvammalaki 28.5.1948/404. Rintamaveteraanien palveluihin ovat oikeutettuja Suomessa asuvat ja vuosina 1939–1945 sotiin osallistuneet rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelustunnuksen tai rintamatunnuksen omaavat rintamaveteraanit. Sotainvalidien palveluihin ovat oikeutettuja vähintään 10 % haitta-asteen omaavat sotainvalidit sekä asevelvollisena tai rauhanturvaajana ennen vuotta 1991 vahingoittuneet tai sairastuneet sotainvalidit.

Valtionkonttorin ohjekirje rintamaveteraanien kotona asumista tukevien palveluiden toteuttamisesta ohjaa hyvinvointialuetta tarjoamaan rintamaveteraaneille heidän tarpeensa mukaiset, lakisääteiset kotona asumista tukevat palvelut. Valtionkonttori korvaa hyvinvointialueelle palveluiden kustannukset täysimääräisenä.

2.1 Asiakkuuden prosessi

Kotipalvelun tukipalvelut perustuvat asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointiin, joka tehdään hyvinvointialueella lakisääteisesti. Kyseessä on kuitenkin erityisryhmä, jolle palveluja myönnettäessä hyvinvointialue ei voi antaa omia ohjeitaan, eikä soveltaa samoja kriteerejä kuin muihin ikääntyneisiin. Hyvinvointialueella on noudatettava Valtiokonttorin ohjeita silloin kun on kysymys valtion tälle erityisryhmälle lakisääteisiin palveluihin myöntämisen rahoituksen käytöstä.

Tukipalvelun myöntämisestä ja palvelun järjestämisen toteuttamistavasta tehdään aina viranhaltijapäätös ja palvelusuunnitelma.

Kotipalvelun tukipalvelut

8.2.2024

Rintamaveteraanin nimetty omatyöntekijä hyvinvointialueella on asiakasohjaaja. Hän laatii yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa palvelusuunnitelman, johon kirjataan kotiin annettavien palveluiden järjestämistapa ja palvelusetelin käyttötarkoitus.

Asiakkaan voinnin tai terveydentilan muutoksista, setelipalvelun riittämättömyydestä tai muista vastaavista muutoksista palvelusetelituottajan tulee ottaa yhteyttä asiakkaalle nimettyyn omatyöntekijään tai palvelusetelin myöntäneeseen asiakasohjaajaan.

2.2 Palvelun sisältö

- Ateriapalvelu asiakkaan kotona valmistettuna
- Kotiin kuljetettu ateriapalvelu
- Vaatehuolto
- Siivouspalvelu
- Sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut, ulkoilu
- Kauppa- ja asiointipalvelu
- Kylvytys- ja pesuapu
- Pihatyöt ja uunin lämmitys
- Saattajapalvelu
- Veteraaneilla kotipalvelujen tukipalveluseteliä voidaan käyttää kotiin annettavien kotipalvelujen tukipalvelujen lisäksi kotona tehtävään jalkahoitoon tai asumispalveluissa annettavaan jalkahoitoon, ulkoiluun sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen.

3 Palvelukerran peruutus, palvelun keskeytyksen ja poissaolojen tarkenteet, poikkeustilanteet

Palvelukerran peruutus ja palvelun keskeytys on sovittava asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä palvelusopimuksessa. Palvelun peruuntuessa, sopivat asiakas ja palveluntuottaja uuden ajan.

Palveluntuottajasta johtuva keskeytys ei saa aiheuttaa asiakkaalle palvelun keskeytystä, tuottaja on velvollinen turvaamaan ja järjestämään asiakkaalle suunnitellut palvelut tai käynnit.

Asiakkaan (tai mikäli asia tulee palveluntuottajan tietoon) on ilmoitettava välittömästi tietoonsa tullut keskeytys asiakkaan sairaalahoidon tai asiakkaasta johtuvan muun syyn vuoksi.

4 Käyntitiedot, kirjaaminen ja palvelupalaute

Kotipalvelun tukipalveluja tuotettaessa ei muodostu sosiaalihuollon asiakasrekisteriä. Kotipalvelun palvelusetelituottaja ei kirjaa asiakkaan terveydentilaan tai vointiin liittyviä tietoja.

Palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtumat PSOP- palvelusetelijärjestelmään käynneittäin ja ajantasaisesti.

Kotipalvelun tukipalvelut

8.2.2024

5 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Rintamaveteraanien ja sotainvalidien palveluseteli on täyden arvon seteli, ts. palvelusta ei muodostu asiakkaalle omavastuuosuutta.

6 Laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksen mukaisiin ja PSOP-palvelusetelijärjestelmässä oleviin palveluihin.

Hyvinvointialueelta laskutus tapahtuu kerran kuussa erillisen ohjeen mukaisesti. Laskutus perustuu toteutuneeseen palvelutapahtumaan. Laskutuksen on tapahduttava asiakasohjaajan tekemän päätöksen mukaisesti.

Rintamaveteraanien ja sotainvalidien kohdalla asiakasta ei laskuteta. Asiakkaalta ei veloiteta myöskään kilometrikorvauksia.
