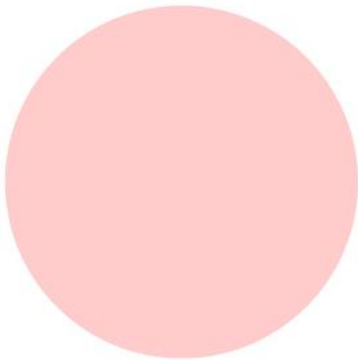


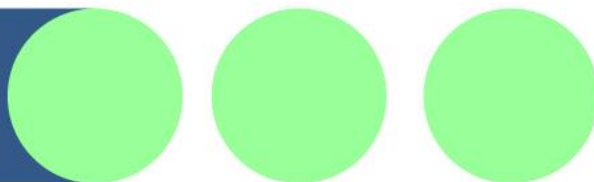
**KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE** 2023



Omaishoidon tuen palvelusetelin sääntökirja

Keski-Suomen hyvinvointialue

24.1.2023



Sisältö:

| | |
|---|----------|
| 1. Omaishoidon tuen palveluseteli | 3 |
| 2. Myönnettävät palvelusetelituotteet | 3 |
| 2.1 Omaishoidon tuen palveluseteli omaishoitajan lakisääteiseen vapaan aikaisen hoidon järjestämiseen | 3 |
| 2.2 Omaishoidon tuen palveluseteli omaishoitajan virkistysvapaan aikaisen hoidon järjestämiseen | 4 |
| 3. Palvelun järjestäminen | 4 |
| 4. Palvelun sisältövaatimukset | 5 |
| 5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen | 6 |
| 6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen | 6 |
| 6.1 Palvelusetelin arvo | 6 |
| 6.2 Omaishoitajan lakisääteinen vapaa | 7 |
| 6.3 Omaishoitajan virkistysvapaa | 8 |
| 7. Palse.fi-portaali | 8 |
| 7.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin | 8 |
| 7.2 Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa | 8 |
| 7.3 Palvelupalaute | 8 |
| 8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot | 9 |
| 8.1 Laadunhallinta | 9 |
| 8.2 Vaadittava raportointi ja valvonta | 9 |
| 8.3 Asiakasasiakirjojen palauttaminen | 10 |
| 8.4 Palvelun peruuntuminen | 10 |

1. Omaishoidon tuen palveluseteli

Omaishoidon tuki on omaishoitolakiin (937/2005) perustuvaa sosiaalipalvelua, jonka järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Omaishoidon tuki myönnetään talousarvioon varatun määrärahan puitteissa ja kohdennetaan eniten hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville.

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoitajalle maksettavan hoitopalkkion taso määräytyy hoidon sitovuuden ja vaativuuden mukaan. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajille annettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitoa tukevista palveluista, hoidettavalle annettavista tarvittavista palveluista sekä vapaasta.

Omaishoidon tuen palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, jolla on myönteinen päätös omaishoidon tuesta. Omaishoidon tuen palveluseteli on tarkoitettu hoidon, hoivan ja huolenpidon järjestämiseen hoidettavan kotona joko omaishoitajan lakisääteisen vapaan tai omaishoitajan virkistysvapaan aikaisen hoidon järjestämiseen.

2. Myönnettävät palvelusetelituotteet

2.1 Omaishoidon tuen palveluseteli omaishoitajan lakisääteiseen vapaan aikaisen hoidon järjestämiseen

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti tai vähintään kolme vuorokautta kalenterikuukautta kohti, jos hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Hyvinvointialue voi viime kädessä päättää, miten vapaan aikainen hoito järjestetään. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikainen korvaava hoito voidaan järjestää useilla eri tavoilla, joista yksi on omaishoidon tuen palveluseteli.

Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta valita vapaapäivien järjestämistä palvelusetelillä. Omaishoitajan on hyvä huomioida, ettei palvelusetelillä saa tosiasiallisesti lakisääteistä vuorokauden vapaata, vaan lakisääteisten vapaiden käyttäminen kotiin annettaviin palveluihin on omaishoitajan oma valinta.

Omaishoitajan lakisääteiseen vapaaseen myönnettävän omaishoidon tuen palvelusetelin arvo määräytyy hoitopalkkioluokan mukaan.

2.2 Omaishoidon tuen palveluseteli omaishoitajan virkistysvapaan aikaisen hoidon järjestämiseen

Hyvinvointialue voi järjestää omaishoitajille lakisääteisten vapaiden lisäksi alle vuorokauden pituisia virkistysvapaita. Palvelun tavoitteena on tukea omaishoitajan jaksamista mahdollistamalla aikaa omaishoitajan oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Virkistysvapaata myönnettäessä arvioidaan hoidon sidonnaisuus, muut käytettävissä olevat palvelut ja sosiaalisista verkostoista saatava tuki. Virkistysvapaat eivät vaikuta palkkioluokkaan eivätkä hoitopalkkion määrään ja se kohdennetaan eniten tukea tarvitseville talousarvioon varatun määrärahan puitteissa.

Omaishoitajan virkistysvapaaseen myönnettävälle palvelusetelille on määriteltävä kiinteä arvo tuntia kohden ja sitä voidaan myöntää enintään 10 tuntia kuukaudessa.

3. Palvelun järjestäminen

Omaishoidon tuen palvelusetelin myöntää omaishoidon asiakasohjaaja. Asiakas saa palvelupäätöksen ja palvelusetelin (asiakkaan kappale ja palveluntuottajan kappale). Päätöksessä määritellään palvelusetelin arvo, myönnetty palvelusetelituote, voimassaoloaika sekä palvelusetelillä hankittavan palvelun sisältö.

Asiakasohjaaja antaa asiakkaalle tiedon palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista ja kertoo, mistä asiakas saa tietoa palveluntuottajien osaamisesta, palvelun hinnasta ja palvelusetelin käytöstä.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Asiakas valitsee itse Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista, minkä palveluntuottajan palvelua hän käyttää. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas voi itse määritellä, milloin ja millä jaksotuksella palvelua käyttää. Asiakas voi käyttää yhtä tai useampaa palveluntuottajaa.

4. Palvelun sisältövaatimukset

Omaishoidon tuen palveluseteli on tarkoitettu tukemaan asiakkaan (omaishoidettavan) kotona asumista sekä omaishoitajaa omaisen/läheisen hoitotyössä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Omaishoitoperhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin perheen tarpeita. Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen, ylläpitämisen ja kuntoutuksen sekä omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoitotyössä.

Palvelu tapahtuu asiakkaan kotona tai asiakkaan kanssa liikkuesssa kodin ulkopuolella.

Tuotettava palvelu voi sisältää:

- kokonaisvaltaisesta hygieniasta huolehtiminen (hampaiden pesu/suun puhdistus, ihonhoito, kynsien leikkaaminen, suihkussa tai saunassa käyminen wc-toimet, hiusten sekä parran siisteys)
- pukeutumisesta huolehtiminen
- ravitsemuksesta huolehtiminen ja ohjaus, ruuan valmistaminen
- terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- tarvittaessa konsultointi ja yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa
- ulkoilu ja muu kuntoutus ohjeiden mukaan
- tarvittaessa asiointi- ja saattoapu kodin ulkopuolelle
- hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden hankinnassa ja käytössä ohjaaminen
- lääkkeiden jakaminen ja lääkkeiden anto, lääkehoidon seuranta sekä arviointi
- tarvittavista seurannoista (esim. RR, Gm) huolehtiminen
- tarvittaessa ohjaus kodinhoidon tehtävissä
- asiakkaan sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja siihen kannustaminen
- yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa

- asiakkaan avustaminen häntä koskevien etuuksien hakemisessa
- omaishoitajan ja asiakkaan henkinen tukeminen ja keskustelut

Hoito kohdistuu pääsääntöisesti vain omaishoidettavaan, ei esimerkiksi perheen muihin jäseniin. Tuotettava palvelu ei sisällä viikko- tai perussiivousta, pihatöitä tai laboratoriokokeita.

5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.

Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkehoidon luvat. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöidensä lääkehoidon osaamisesta. Osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti (STM 2021:6).

Myös hoitotyössä erilaisiin tehtäviin tarvittava muu koulutus pohja ja osaaminen tulee varmentaa (esim. katetroinnin osaaminen). Henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi.

Palveluntuottajan vastuhenkilö sitoutuu tarkistamaan lapsiperheissä työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002) sekä pitämään asiasta listaa, jonka hyvinvointialueen viranomainen voi halutessaan pyytää nähtäväksi.

6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen

6.1 Palvelusetelin arvo

Palveluntuottaja voi hakemuksellaan ilmoittaa hinnat päivä-, ilta- ja yöhintoina erikseen arkipäivien, lauantain ja sunnuntain osalta.

Palveluntuottaja voi laskuttaa Keski-Suomen hyvinvointialuetta vain toteutuneiden käyntien osalta. Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa peruutusehdoista. Palveluseteli koskee asiakkaalle tehtävää välitöntä työaikaa.

Mahdolliset palveluntuottajan perimät matkakorvaukset asiakas maksaa itse. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly laskutettavaan avustusaikaan.

Mikäli käynnin yhteydessä palvelusetelin arvo ylittyy, on palveluntuottajan laskutettava palvelusetelin arvon ylittävä osuus suoraan asiakkaalta omavastuuosuu-tena. Tämä on myös selkeästi ilmoitettava asiakkaalle.

Mikäli palveluseteliä ei käytetä koko arvon edestä, niin käyttämättä jäänyttä osuutta ei hyvitetä rahana omaishoidettavalle.

6.2 Omaishoitajan lakisääteinen vapaa

Asiakas voi halutessaan vaihtaa omaishoitajan lakisääteisen vapaan omaishoidon tuen palveluseteliin. Omaishoitajan lakisääteiseen vapaaseen (3 vrk/kk) myönnetyn omaishoidon tuen palvelusetelin arvo määräytyy hoitopalkkioluokan mukaan seuraavasti:

| | |
|-------------------------------------|--------------|
| Hoitopalkkioluokka I: | 250 euroa/kk |
| Hoitopalkkioluokka II: | 300 euroa/kk |
| Hoitopalkkioluokka III: | 350 euroa/kk |
| Eryitysmaksuluokka: | 350 euroa/kk |
| Hoidollisesti raskas siirtymävaihe: | 350 euroa/kk |

Palvelusetelillä asiakas ostaa palvelun kotiin ja se, montako tuntia asiakas saa palvelua kyseisellä setelin arvolla, riippuu valitun palveluntuottajan tuntihinnoista.

Palvelusetelin voimassaoloaika on kalenterivuoden loppuun, joulukuulle myönnetty palvelusetelin voimassaoloaika on tammikuun loppuun. Omaishoidon tuen päättyessä palveluseteli on käytettävissä sen kuukauden loppuun, jolloin omaishoidon tuki päättyy.

Asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta, mikäli palvelusetelin arvo riittää käytettyyn palveluun, mutta asiakas voi ostaa itse ostaa lisää palvelua.

6.3 Omaishoitajan virkistysvapaa

Omaishoitajien virkistysvapaan palveluseteli on kiinteähintainen ja sen arvo on 30 €/tunti. Omaishoitaja maksaa palvelun tuottajalle omavastuuosuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta sekä mahdolliset matkakorvaukset.

Palvelusetelin voimassaoloaika on kalenterivuoden loppuun, joulukuulle myönnetty palvelusetelin voimassaoloaika on tammikuun loppuun. Omaishoidon tuen päättyessä palveluseteli on käytettävissä sen kuukauden loppuun, jolloin omaishoidon tuki päättyy.

7. Palse.fi-portaali

7.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelun palse.fi-portaaliin annettujen ohjeiden mukaisesti. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Tapahtumakirjaukset on tehtävä viiden (5) päivän sisällä palvelun antamisesta.

7.2 Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa

Palveluntuottaja muodostaa kerran kuukaudessa kaikista omaishoidon tuen palvelusetelillä tuottamistaan palvelutapahtumista laskuviitteen palse.fi-portaalissa. Palveluntuottaja tekee omalla laskutusjärjestelmällään laskun, johon kirjaa Palse.fi portaalin antaman laskuviitteen ja kokonaissumman sekä lähettää sen sähköisesti Keski-Suomen Hyvinvointialueelle.

7.3 Palvelupalaute

Palveluntuottaja kirjaa palvelupalautteen/hoitopalautteen palse.fi-portaaliin vähintään kolmen (3) kuukauden välein. Palaute sisältää lyhyen kuvauksen palvelutapahtumasta ja tarvittaessa laajempaa kuvausta asiakkaan toimintakyvystä ja tuen tarpeesta.

Palveluntuottajalla on vastuu ja velvollisuus olla yhteydessä asiakasohjaukseen, jos hän huomaa palvelutarpeen muuttuneen omaishoidettavan kohdalla. Jos

palveluntuottaja havaitsee, että omaishoitaja ei ole enää kykenevä hoitamaan omaishoidettavaa, tulee hänen olla yhteydessä asiakasohjaukseen.

8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

8.1 Laadunhallinta

Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten käypä hoito – suosituksia sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeita.

Palveluntuottajalla on kirjallinen, sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidosta vastaava henkilö on nimetty. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä luvista on ajan tasalla oleva luettelo (Turvallinen lääkehoito - opas STM 2021:6).

Palveluntuottajalla on kirjalliset hygieniaohjeet ja ohjeet erityistilanteisiin.

Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti hyvinvointialueen valvonnalle omavalvontayksikköön.

Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa. Palveluntuottajan tulee määritellä toimintansa arvot ja toimintaperiaatteet sekä vastuut ja valtuudet, jotka tulee olla kirjattuna omavalvontasuunnitelmassa.

8.2 Vaadittava raportointi ja valvonta

Palveluntuottaja toimittaa vaadittavat raportit tilaajalle tilaajan määrittelemän aikataulun mukaan. Tilaajalla on oikeus tehdä valvonta- ja auditointikäyntejä. Palveluntuottaja raportoi tilaajalle valvontakäynnin yhteydessä henkilöstön määrän ja koulutuksen sekä voimassaolevat lupatodistukset.

Palveluntuottajalla tulee olla järjestelmä tai kirjattu toimintatapa poikkeamatilanteiden dokumentointia varten ja menettelytavat poikkeamien käsittelyyn.

8.3 Asiakasasiakirjojen palauttaminen

Omaishoidon tuen palvelusetelitoiminnassa syntyneet asiakasasiakirjat palautetaan puolen vuoden välein tai asiakkuuden päätyttyä rekisterinpitäjälle.

Palveluntuottajan lopettaessa toiminnan, tulee sen palauttaa asiakasasiakirjat rekisterinpitäjälle kahden (2) kuukauden sisällä siitä, kun yritys on lopettanut omaishoidon tuen palvelusetelituottajan toimimisen.

Asiakirjat tulee palauttaa veloitusetta rekisterinpitäjälle Palse.fi-portaalissa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Asiakasasiakirjojen palauttamisesta on tarkemmat ohjeet Palse.fi-portaalissa.

8.4 Palvelun peruuntuminen

Mikäli asiakkaalla on tarve perua palveluntuottajan käynti, peruuttamisen tulee tapahtua palveluntuottajan määrittelemien peruutusehtojen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovitun palvelun, palveluntuottaja ilmoittaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on tiedossa ja sopii tarvittaessa korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Palveluntuottajalla on velvollisuus kertoa palvelun peruuttamisen ehdoista, kun palvelua sovitaan. Keski-Suomen hyvinvointialue ei maksa peruuntuneista käyntikerroista.