



## KOTIHOIDON PALVELUIDEN HANKINTA

---

### LIITE 1, PALVELUKUVAUS

Tämä liite sisältää:

1. Kuvauksen hankittavasta palvelusta.
2. Palvelukuvaus = Kaikki hankittavalle palvelulle asetut vähimmäisvaatimukset.
3. Palvelulle asetettu kiinteä hinta sisältää kaiken sen, mitä tämän palvelukuvauksen mukaisen palvelun tuottaminen vaatii.

Osallistumishakemuksen jättäessään osallistuja sitoutuu siihen, että tuotettava palvelukokonaisuus on vähintään tämän palvelukuvauksen mukainen, ja täyttää tässä esitetyt vähimmäisvaatimukset ja ehdot sopimuksen voimassaolo ajan.

## Sisällysluettelo

	sivu
<b>1. HANKKINAN TAUSTA .....</b>	<b>3</b>
1.1. Lait ja viranomaismääräykset .....	3
<b>2. HANKITTAVAT PALVELUT .....</b>	<b>3</b>
2.1. Kotihoidon palvelu ja vaatimukset .....	3
2.2. Henkilöstö ja osaaminen .....	3
2.3. Hoidossa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden kustannukset .....	5
2.4. Hoito ja hoiva.....	5
2.5. Hoivapalvelut.....	6
2.6. Sairaanhoidolliset palvelut .....	8
<b>3. PALVELUIDEN HINNOITTELU .....</b>	<b>10</b>
3.1. Hinnoittelu perusteet .....	10
<b>4. ASIAKAS .....</b>	<b>11</b>
4.1. Asiakkaan ohjautuminen .....	11
4.2. Asiakkaan asema .....	11
4.3. Asiakkaan oikeudet.....	11
<b>5. PARASTAPALVELUA.FI (PSOP) .....</b>	<b>13</b>
5.1. Järjestelmään hakeminen.....	13
5.2. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	14
5.3. Palvelun reaaliaikaisen saatavuustiedon päivittäminen .....	16
5.4. Palvelun laskutus Tilaaajalta.....	16
5.5. Keskeytykset asiakkaan palvelussa ja palvelun päättyminen.....	17
<b>6. PALVELUN OMAVALVONTA JA LAATU .....</b>	<b>18</b>
6.1. Omavalvonnan ja laadun toteuttaminen .....	18
6.2. Omavalvontasuunnitelman sisältö .....	18
6.3. Omavalvontasuunnitelman liitteet.....	19
<b>7. RAI-ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ JA OSAAMISVAATIMUKSET .....</b>	<b>20</b>
7.1. RAI-alilisenssisopimus.....	20
<b>8. PALVELUN SEURANTAMITTARIT .....</b>	<b>22</b>
8.1. Palvelun laadun kehittämisen seuranta .....	22
8.2. Palvelun laadun ja vaikutusten seuranta.....	22
8.3. Asiakastyytyväisyyden seuranta .....	22
8.4. Palvelun seurantatiedon julkisuus ja asiakkaan valinnanvapaus .....	23
8.5. Muu raportointi.....	23
<b>9. LÄÄKÄRIPALVELUT.....</b>	<b>24</b>
9.1. Kotikäynnit.....	25

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

9.2. Akuuttikonsultaatiot.....	25
<b>10. LIFECARE .....</b>	<b>26</b>
<b>11. ETÄHOIVA JA TEKNOLOGISET RATKAISUT .....</b>	<b>27</b>
<b>12. TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ .....</b>	<b>27</b>
<b>13. LISÄPALVELUIDEN TUOTTAMINEN ASIAKKAALLE .....</b>	<b>27</b>
<b>Liite 1.....</b>	<b>28</b>

## 1. HANKKINAN TAUSTA

Päijät-Sote (Päijät-Sote ja Heinolan kaupunki, Tilaja) hankkii kotihoidon palveluiden tuottamista toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella.

Hankinta toteutetaan yhteishankintana Heinolan kaupungin kanssa. Kilpailutuksesta vastaa Päijät-Sote.

### 1.1. Lait ja viranomaismääräykset

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaisen kotipalvelun 19 §:ään ja terveydenhuoltolain (30.12.2010/1326) 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

## 2. HANKITTAVAT PALVELUT

### 2.1. Kotihoidon palvelu ja vaatimukset

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Lisäksi kotihoidon tavoitteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa sekä välttää ikäihmistä rasittavia tarpeettomia siirtoja kodista sairaanhoitolaitokseen. Kokonaisvaltaisen ja ennalakoivan hoitosuunnitelman ansiosta kotihoidon asiakkaan akuutteja sairauksia voidaan turvallisesti hoitaa myös kotona. Kotihoidon tarve voi olla tilapäinen / määräaikainen esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä tai säännöllistä ja toistaiseksi jatkuvaa. Palveluntuottajan tulee tarjota sekä säännöllistä että tilapäistä palvelua.

Kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu asiakasohjaajan tekemään palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään laaja-alaista RAI-toimintakykyarviointia ja sitä seurataan säännöllisesti. Mikäli asiakkaan palvelutarve edellyttää, tulee kotihoitopalvelut järjestää jo samana päivänä. Kotihoidon käyntejä on mahdollisuus saada ympärivuorokauden viikon jokaisena päivänä. Yöaikaisen hoidon klo 22–06 tuottaa Päijät-Soten oma palveluntuotanto. Kotihoidon palveluita toteutetaan kotikäyntien ohella myös digitaalisten ratkaisuiden avulla. Digitaaliset palvelut ovat osa säännöllisen kotihoidon kokonaisuutta.

Päijät-Sote ja Heinola järjestävät kotihoitoa omana toimintana ja monituottajamallin avulla.

Kotihoidon asiakkaat:

- Ovat pääsääntöisesti ikääntyneitä, yksin tai pariskuntana asuvia.
- Ovat asiakkaita, jotka asuvat omassa kodissaan.
- Ovat toimintakyvyltään alentuneita tilapäisesti tai pysyvästi.
- Tarvitsevat päivittäistä apua perustoiminnoissa.

### 2.2. Henkilöstö ja osaaminen

Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. 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 lähi-

hoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Laillistetun ammattihenkilön tehtävässä voi tilapäisesti 3 §:n 1 momentissa tarkoitettussa toimintayksikössä toimia laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena kyseiseen ammattiin Suomessa tai ulkomailla opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti opinnoistaan kaksi kolmasosaa ja jolla on käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen (Muun opiskelijan toimiminen laillistetun ammattihenkilön tehtävässä 14.2.2008/104).

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

(<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/opiskelijat>).

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä tulee olla ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Kotihoidon luonteeseen kuuluu, että asiakkaan palvelutarve vaihtelee jopa päivittäin. Henkilöstön tulee arvioida asiakkaan toimintakykyä jatkuvasti, joustaa päivittäisen palvelutarpeen mukaan ja reagoida pitkäaikaisiin muutoksiin. Lähtökohtana on, että asiakkaalla on omahoitaja, joka mahdollistaa jatkuvan työntekijä- asiakassuhteen.

#### **Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa, että:**

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus, esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen osallistuvilla työntekijöillä tulee olla tarvittavat lääkehoidonluvat voimassa.
- Toiminnan tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisut 2020:29). Toiminnan tulee perustua aina voimassa oleviin laatusuosituksiin (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi).
- Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palveluiden vastuuhenkilöllä tulee olla Valviran hyväksymä koulutus ja kokemus. Vastuuhenkilön kelpoisuuden arviointi perustuu sosiaalihuoltolain 46 a §:n 3 momentin mukaisiin vaateisiin: tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Alan tuntemuksella lupaviranomainen tarkoittaa ko. toimintayksikön palvelualan tuntemusta, esimerkiksi vanhustenhuoltoon valittavalla vastuuhenkilöllä tulee olla työkokemusta sosiaalihuollosta vanhusten parissa vähintään n. 2 vuotta. Valvira katsoo esimerkiksi työskentelyn terveyskeskuksen vuodeosastolla ainoastaan alan tuntemusta täydentävänä, ei sitä kokonaan korvaavana. Riittävällä johtamistaidolla

lupaviranomainen tarkoittaa joko opintojen tai työkokemuksen kautta hankittua johtamisosaamista. Johtamisopinnoilla tarkoitetaan n. 20–30 opintopisteen laajuisia opintoja, kuten JET tai erilaiset lähiesimiestyön erikoisammattiopinnot. Työkokemuksen kautta hankittu johtamisosaaminen voi olla muultakin alalta ja riittäväksi katsotaan noin 1–2 vuoden kokemus.

- Toiminnalle on nimetty lähiesimies, joka ohjaa ja johtaa toimintaa yksiköstä käsin
- Henkilökunnan osaaminen tuulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heille on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus
- Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat ovat tarkkaan määritelty
- Palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki)
- Henkilöstöllä on riittävä, työn suorittamiseen vaadittava suomenkielentaito
- Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille suunnatuista palveluista ja etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa
- Henkilöstöllä on käytössään kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä Kelan yhteystiedot ja mahdollisuus käyttää puhelinta ja työaikaansa asiakkaan avustamiseen palvelujen järjestämisessä
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

### 2.3. Hoidossa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden kustannukset

Palveluntuottaja vastaa kaikista tarvikkeista ja välineistä, jotka eivät kuulu tilaajan päätöksellä tai kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden jakelun piiriin (Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymän hoitotarvikejakelu-ohje)

<https://www.phhyky.fi/hoitotarvikejakeluohje-phhyky-heinola-ja-sysma-2018/>

### 2.4. Hoito ja hoiva

Palveluntuottajan tulee huolehtia myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin Tilaajan oma kotihoito tuottaa palvelun. Asiakkaan ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma tulee olla tehtynä kuukauden sisällä ja se tulee lähettää asiakasohjaukseen asiakkaan omatyöntekijälle. Yksilöllinen palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelma laaditaan RAI-arviointitiedon pohjalta. Asiakkaan omia voimavaroja tulee hyödyntää ja tukea toimintakykyä ylläpitävällä otteella.

Palveluntuottaja sopii uuden asiakkaan kanssa palvelun aloittamisesta. Mikäli palveluntuottaja ei pysty aloittamaan palvelua asiakkaan toiveen mukaisesti, voi asiakas valita toisen Palveluntuottajan.

Hoitosuhteen alusta alkaen asiakkaalle on nimetty omahoitaja ja sekä asiakas, että omainen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Hoitotyössä hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan omatoimisuutta toimintakykyä ylläpitävällä työotteella. Jokaisella käynnillä seurataan asiakkaan tilaa ja kunnon muuttuessa asiakas ohjataan tarkoituksenmukaiseen hoitoon. Yhteistyöstä asiakkaan

omaisten ja lähipiirin kanssa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan omaisten osallistumista hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

#### **Lisäksi palveluntuottajalle on asetettu seuraavat vaatimukset:**

- Asiakkaan avainten hallinnasta sovitaan erillisellä kirjallisella sopimuksella.
- Jos palveluun sisältyy asiakkaan raha-asioiden hoitoa, sovitaan menettelytavoista kirjallisesti
- Asiakasta neuvotaan ja ohjataan julkisten etuuksien hakemisessa, esim. Kelan hoitotuki ja asumistuki.
- Asiakasta ja hänen omaisiaan neuvotaan ja ohjataan apuvälineiden, asunnon muutostöiden, kuljetuspalveluiden, lääkinnällisen kuntoutuksen, hoitotarvikkeiden, sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden hakemisessa.
- Yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.
- Henkilökunta huolehtii asiakkaan käytössä olevien turvajärjestelmien (turvapuhelin, turvaranneke, GPS-rannekkeen lataaminen, liesivahti, ovimatto jne.), apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistamisesta.
- Asuintilojen esteetön kulku ja turvallisuus tarkistetaan säännöllisesti ja ohjataan sekä neuvotaan turvallisuuden lisäämisessä.
- Henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan palvelun- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja toteutumista. Jos asiakkaan hoidon tarve muuttuu siten, että se vaikuttaa annetun palvelun määrään tai sisältöön, tulee tästä olla yhteydessä asiakasohjaukseen annetun ohjeen mukaisesti riippumatta siitä, onko hoidon tarve lisääntynyt tai vähentynyt.
- Palveluntuottajan on otettava olemassa oleva kotihoidon asiakkaansa kotiin sairaalajaksolta viimeistään 3 tunnin sisällä kotiutusilmoituksesta.
- Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palvelua tuotetaan vain kulloinkin voimassa olevaan kunnallisen kotihoidon palvelukuvauksen mukaisesti.

Kuvaus hankittavasta palvelusta on laadittu yhdessä Tilaajan oman kotihoidon tuotannon kanssa. Palvelukuvauksessa mainitut palvelut vastaavat Tilaajan oman kotihoidon palvelutuotantoa sekä ostopalvelutuotantoa.

## **2.5. Hoivapalvelut**

Henkilökohtaisella hoivalla ja huolenpidolla autetaan asiakasta selviytymään tavanomaisista arkielämän toiminnoista ja tuetaan itsenäistä asumista. Asiakas tekee nämä toiminnot itse toimintakykynsä rajoissa. Mikäli asiakkaan palveluntarpeen arvioinnissa asiakkaalle on myönnetty kahden hoitajan työpanosta edellyttävä käynti, on palveluntuottajalla myös oikeus laskuttaa käynnit sen mukaisesti.

#### **Hoitoon ja hoivaan sisältyvät seuraavat toimenpiteet:**

- **Henkilökohtainen hygienia**
  - Hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, ihon rasvaus ja seuranta, kuulolaitteen paikalleen asettaminen sekä huolto, silmäproteesin puhdistus ja laitto.
- **Kylpeminen**
  - Vartalon pesu, kynsien leikkaaminen

- **Pukeutuminen**
  - Pukeutumisessa sekä riisuutumisessa avustaminen, proteesin kiinnitys ja irrotus, tukisukkien laitto.
- **WC:ssä käyttö**
  - Wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin ja/tai portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto.
- **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 ja vastaanottamisessa, mikäli asiakas ei siihen itse kykene
  - Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet)
  - Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen
  - Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti
  - Asiakkaan painon seuranta
- **Kodin hoito**
  - Asiakasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Mikäli omainen asuu samassa taloudessa asiakkaan kanssa, omainen huolehtii kodin siisteydestä – muuten siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vienti
  - Ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
  - Astioiden pesu
  - Myös mikro puhdistetaan, kun sen pääasiallisena käyttäjänä on palveluntuottaja
  - Jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen. Pakastimen sulatus ja jääkaapin perusteellinen siivous ohjataan lähipiirille tai asiakas ostaa tämän palvelun yksityisesti
  - Portatiivin /WC- tuolin/alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä
  - WC:n pesu kerran viikossa tai tarpeen mukaan
  - Vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen 2 x kk:ssa tai tarpeen vaatiessa
  - Henkilökohtaisten vaatteiden ja liinavaatteiden pesu, jos asiakkaalla on oma pesukone. Työntekijän poistuessa asiakkaan luota, kone voidaan jättää käymään, mikäli asiakkaalta/omaiselta saadaan tähän kirjallinen lupa. Harkinnan mukaan voidaan käyttää talon pyykkitupaa ja avustetaan pesulapyykkipalvelujen käytössä
  - Jos asiakas asuu yksin, asunnon ylläpitosiivouksen suorittavat omaiset ja/tai yksityisesti ostettu palvelun tuottaja
- **Turvallisuus ja esteettömyys**
  - Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, etähoivalaitteiden, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti niiden 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
  - Kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi



- **Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen**
  - Asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa
  - Sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen
  - Kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, kuten oma-toimisuuteen tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa
- **Asiointi ja muut tehtävät**
  - Välttämättömien asiointien hoitaminen; suoramaksun tai sähköisen e-laskun järjestäminen tai maksupalveluun vieminen
  - Myös erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym. kuuluvat tehtäviin
  - Puhelimitse tehtävät ajanvaraukset ja asioinnit
  - Lääkəriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, jos se jatkohoidon kannalta on välttämätöntä eikä omainen pääse saattamaan tai vapaaehtoistyön vaihtoehtoja ole
  - Postien hakeminen postilaatikosta ja postin avaaminen asiakkaan pyynnöstä
  - Asuinolosuhteiden niin vaatiessa veden ja puiden kantaminen sekä asunnon lämmittäminen. Lumen luonti siltä osin kuin liikkumisen turvaaminen sitä edellyttää

## 2.6. Sairaanhoidolliset palvelut

Palveluntuottajalla tulee olla kulloinkin voimassa olevan uusimman THL:n oppaan ”Turvallinen lääkehoito” mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään ajanmukaiset kotisairaanhoidon hoitovälineet, kuten verenpainemittari, verensokerimittari, haavahoidon perusvälineet ja näytteiden otossa tarvittavat perusvälineet. Sairaanhoitotyössä palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten käypä hoito suosituksia, sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia. Hoitotyön kirjaamisesta huolehditaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Kotisairaanhoito käsittää myös rokotukset, joka edellyttää rokotuskoulutuksen ja -luvat saanutta henkilöä.

Yrityksessä on oltava riittävä sairaanhoitajaresurssi asiakasmäärään nähden (myös sopimukseen perustuva alihankinta soveltuu). Sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan terveydentilaa seurataan, oireita tarkkaillaan ja tarvittaessa otetaan yhteys hoitavaan lääkəriin.

- **Lääkehoito**
  - Lääkehoidon toteuttaminen lääkärin ohjeiden mukaan: Lääkkeiden annosjakelupalvelusta huolehtiminen tai lääkkeiden jakaminen dosettiin
  - Lääkkeiden antaminen. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen
  - Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta
  - Lääkkeiden vaikutusten seuraaminen ja niistä tiedottaminen lääkərille
  - Reseptien uusimisesta huolehtiminen ja tarvittaessa lääkkeiden annosjakelupalvelun järjestäminen
- **Erikoishoidot**
  - Haavahoidot, katroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, korvahuuhtelut, avannehoidot, treenien hoidot, kuten pleuradreeni, letkuruokinta ja muut kotisairaanhoitoon liittyvät ja soveltuvat hoitotoimet

- **Seuranta**
  - Asiakkaan terveydentilan seurantaan liittyvät mittaukset kuten verensokerin ja verenpaineen mittaaminen
  - Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen
  - Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, turvotus seuraamalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, kipujen tarkkaileminen
  - Asiakkaan muistin ja henkisen tilan tarkkaileminen. Tarvittaessa tehdään muistitesti (esim. MMSE) ja ohjataan tarkempaan tutkimukseen
  - Laboratorionäytteiden ottaminen ja kuljettaminen analysoitavaksi, sekä varmistaminen, että vastaukset tulevat tulkituiksi ja asiakas saa jatkohoito-ohjeet
  
- **Yhteistyö ja tiedottaminen**
  - Sovitaan omaisten kanssa yhteistyön ja tiedottamisen keinoista/muodoista
  - Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa
  - Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa
  - Tarvittaessa lääkärin avustaminen kotikäynnillä
  - Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.)
  
- **Muut**
  - Rokotuksista huolehtiminen. Kun palveluntuottajan lääkehoitoon kuuluu rokotustoiminta, terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan tulee olla lääkäri. Tämä perustuu STM:n asetukseen rokotustoiminnasta (146/2017), joka 6 §:n mukaan lääkäri vastaa rokotustoiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta. Rokotuksen pistoksena saa antaa vain lääkäri tai asianmukaisen rokotuskoulutuksen saanut sairaanhoitaja, terveydenhoitaja tai kättilö. Niiden yritysten kohdalla, joilla palveluista vastaava johtaja ei ole lääkäri, rokotustoiminnasta vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän määrittelemä johtaja lääkäri. Tällöin yrityksen tulee toimittaa vastuulääkärin hyväksymä lääkehoidon suunnitelma sekä lääkehoidon luvat (rokotuksista vastaavilta henkilöiltä) rokotustoiminnasta vastaavalle johtaja lääkärille.
  - Asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden tarpeen arviointi ja hankkiminen
  - Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kuten vaippojen, diabetes- ja avannetarvikkeiden tarpeen arviointi ja hoitotarvikkeiden saannin järjestäminen.
  - Ambulanssin tilaaminen ja asiakkaan huolehtiminen ensiapupäivystykseen tai muuhun jatkohoitoon tarvittaessa
  - Kotona selviytymisen arviointi pitkällä aikavälillä ja huolehtiminen jatkohoitohakemuksista yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa tarvittaessa. Hoidossa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden kustannukset: Palveluntuottaja vastaa kaikista tarvikkeista ja välineistä, jotka eivät kuulu tilaajan päätöksellä tai kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden jakelun piiriin (Päijät-Soten hoitotarvikejakelu-ohje).

### 3. PALVELUIDEN HINNOITTELU

#### 3.1. Hinnoittelu perusteet

Tilaaja päättää hankittavan palvelun arvosta ja sen muutoksista. Palvelun laskutuksen arvona käytetään euroa/tehty työtunti. Palvelun tuottaja ilmoittaa PSOP:ssa vain tilaajan ilmoittaman tuntihinnan. Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntiaikojen mukaan PSOP:ssa. Kilometrikorvausten laskutus tapahtuu myös PSOP-järjestelmän kautta myöhemmin annettavan, erillisen ohjeen mukaisesti.

Kilometrikorvauksen määrittely tapahtuu alla olevista kuntapisteistä:

- Asikkala: Rusthollintie 2, 17200 Asikkala
- Hartola: Kuninkaantie 16, 19600 Hartola
- Hollola: Virastotie 3, 15870 Hollola
- Iitti: Rautatienkatu 20, 47400 Kausala
- Kärkölä: Virkatie 1, 16600 Järvelä
- Heinola: Rauhankatu 3, 18100 Heinola
- Lahti: Harjukatu 31, 15100 Lahti
- Myrskylä: Virastotie 5, 07600 Myrskylä
- Nastola: Pekkalanatie 5, 15560 Nastola
- Padasjoki: Kellosalmentie 20, 17500 Padasjoki
- Pukkila: Hallitustie 2 B, 07560 Pukkila
- Orimattila: Erkontie 9, 16300 Orimattila

Kilometrikorvaukset veloitetaan yli 7 kilometriä ylittävän matkan osalta kuntapisteestä laskettuna asiakkaan osoitteeseen. Matkojen pituuden määrittely tapahtuu karttapalvelujen mukaisen, nopeamman reitin perusteella Google Maps:sta katsottuna. Kilometrikorvausten laskutus tapahtuu erikseen, myöhemmin ilmoitetun laskutusohjeen mukaisesti. Asiakkaalle siirtymiseen käytettyä aikaa ei lasketa asiakkaan palveluajaksi, koska kilometrikorvaus maksetaan.

Palvelun ja kilometrikorvauksen hinta määritellään sopimuksessa.

Asiakkaiden valinnan vapauden säilyttämiseksi Tilaaja määrittää palveluntuottajalle maksettavan palvelun arvon sekä perii asiakkaalta palvelusta tuloperusteisen asiakasmaksun. Kotihoidon palvelussa palveluntuottaja veloittaa Tilaajaa ennalta neuvotellulla hinnalla. Tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman ALV:tä. Asiakas itse maksaa hoivasta ja hoidosta saman hinnan, kuin hän maksaisi niistä Tilaajan omassa palvelutuotannossa. Tilaaja laskuttaa asiakasta (asiakasmaksu) jälkeensä.

## 4. ASIAKAS

### 4.1. Asiakkaan ohjautuminen

Kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Tilaajan asiakasohjaus on tehnyt palvelutarpeen selvityksen ja laatinut palvelusuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden aika sekä palvelun toteutukseen suunniteltu keskimääräinen aika. Ostopalvelun käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät Tilaajan kotihoidon myöntämisen perusteet.

Asiakkaalle selvitetään tämän asema ostopalvelussa sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569). Lisäksi asiakkaalle tiedotetaan ostopalvelua tarjoavat yritykset. Asiakasohjaaja tekee päätöksen kotihoidon myöntämisestä palvelusuunnitelman mukaiseen hoitoon ja määrittelee, kuinka monelle tunnille kuukaudessa palvelu myönnetään. Asiakasmaksusta tehdään erillinen päätös asiakkaan tulojen perusteella. Maksupäätöksen asiakaslaskutuksesta tekee Tilaajan asiakasmaksutiimi.

### 4.2. Asiakkaan asema

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

Päätös oikeutuksesta palveluntarpeesta tulee aina Tilaajan asiakasohjauksesta. Palvelun myöntämispäätöstä varten asiakasohjaajalla on oikeus saada asiakkaalta tulotiedot. Asiakkaalle on myös annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta myönnetystä palvelusta, jolloin asiakas tulee ohjata muilla tavoin järjestettävän palvelun piiriin.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä Tilaajan myöntämän palvelun lisäksi muilla tavoin järjestettyä palvelua. Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palvelun käyttäjänä sekä asiakasmaksu, että myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Tilaajan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas voi vaihtaa Palveluntuottajaa palvelupäätöksen voimassaolon aikana.

### 4.3. Asiakkaan oikeudet

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten:

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen
- asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito
- palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta
- molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys Palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa Palveluntuottajalle ja Tilaajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Tilaajalle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## 5. PARASTAPALVELUA.FI (PSOP)

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät Palveluntuottajan ohjeet ja ohjevideot löytyvät osoitteesta <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin parastapalvelua.fi (PSOP:n) käyttämistä. Päijät-Soten verkkosivuilla osoitteessa <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palvelu-seteli-ostopalvelujarjestelma/> löytyvät palvelutehtävä kohtaiset palveluntuottajien käsikirjat hakeutumisohteineen.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen. Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP:sta täyttämällä puolesta asioinnin – valtakirjan ja toimittamalla sen palvelun myöntäneelle viranhaltijalle. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia asiakkaita tai veloittaa nykyisten asiakkaiden palvelumaksuja.

### 5.1. Järjestelmään hakeminen

Hankintasopimuksen solmineet palveluntuottajat hakeutuvat palveluntuottajiksi sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Tunnistautuminen järjestelmään tapahtuu Suomi.fi-tunnisteen avulla. Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään.

Palveluntuottajan tulee täyttää Tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla 2kk vanhempia. Vaaditut liitteet (oltava nimettynä alla olevan listauksen mukaisesti):

- kopio Aluehallintoviraston hyväksymistä ilmoituksista (sosiaalihuolto ja terveydenhuolto)
- sopimus mahdollisista alihankinnoista
- henkilöstöluettelo olemassa olevasta henkilöstöstä ja henkilöstösuunnitelma toiminnan kasvun näkökulmasta (nimikkeet ja koulutustiedot)
- omavalvontasuunnitelma
- esite palvelutoiminnasta

**Palveluntuottajan tulee päivittää seuraavat asiakirjat PSOP-järjestelmässä vuosittain huhtikuun loppuun mennessä:**

- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

- Vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta tai todistus maksuvapautuksesta

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun Palveluntuottaja on hyväksytty palveluntuottajaksi. Tilaaja tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet. Tilaaja ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle. Tilaaja korvaa Palveluntuottajalle vain myönnetyn palvelun mukaisen kustannuksen, toteutuneen käyntiajan mukaisesti.

Tilaaja toimii palvelujen järjestäjänä. Tilaaja hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät Tilaaja asettamat lakisääteiset vaatimukset ja ehdot. Tilaaja valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelua ohjaavien lakien sekä sopimuksen mukaiset kriteerit. Palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

## 5.2. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

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). Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä palvelujen tuottaja:

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- joka on merkitty Aluehallintoviraston tai Valviran ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vakuutuskäytäntöä. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista
- palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veroonsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Edellä mainittujen asioiden ja asiakirjojen lisäksi Palveluntuottajalta edellytetään seuraavia yleisiä asioita:

- kotihoitoa tulee tuottaa seitsemänä päivänä viikossa klo 6–22 välisenä aikana
- kotihoidon palvelua tulee tuottaa Päijät-Soten ja Heinolan alueella
- Palveluntuottaja voi sopimuksen aikana määrittellä toiminta-alueensa (alueet Päijät-Soten määrittelemät) Päijät-Soten alueella ja muuttaa toiminta-alueitaan tarpeen mukaan, päivittämällä tiedon PSOP:n hinnaston lisätietokenttään
- Palveluntuottajalla tulee olla asiakaspuhelua sekä kotiutusilmoituksia varten käytössään ns. päivystyspuhelin (yksi numero) 7 - 22 välillä

- Palveluntuottajalla on henkilöstö, joka täyttää lakisääteiset kotisairaanhoidon henkilöstöltä edellytetyt vaatimukset. Esimerkiksi kotisairaanhoidon kohdalla palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää Tilaajan hyväksymiä alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelukuvauksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista
- Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmä
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että Palveluntuottajan tiedot PSOP-järjestelmässä ovat ajantasaisia
- Palveluntuottaja sitoutuu jokaisen asiakkaan kohdalla kirjaamaan omaan asiakastietojärjestelmäänsä asiakkaan voinnista vähintään 1 kerran vuorossa (aamu/ilta, mikäli asiakkaalla on käyntejä molempien vuorojen aikana). Kirjaamista varten asiakkaille myönnetään tarvittava aika, asiakkaan palveluista riippuen. Kirjaamisen tulee tapahtua asiakkaan kotona, käynnin aikana ja mielellään asiakkaan kanssa yhdessä.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas-/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä
- Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Tilaajan Palveluntuottajille järjestämiin seminaareihin (1–2 x v)
- Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamista avustuksista.

Kun asiakas valitsee itselleen palveluntuottajan, Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai palvelupäätöksestä palvelun voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelun aloittamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalle ei ole myönnetty kyseistä palvelua asiakasohjaajan toimesta. Tämä ei kuitenkaan koske tilanteita, joissa palvelu on asiakasohjauksen toimesta myönnetty, mutta tiedot jäänyt toimittamatta PSOP:iin laskutusta varten.

Palveluntuottajan tehtävänä on pitää Tilaajan asiakasohjaus ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista reaaliaikaisesti. Asiakkaan palvelutarpeen pysyvistä tai yli 2 viikkoa kestävästä muutoksesta pitää ilmoittaa asiakasohjaukseen reaaliaikaisesti kirjallisena. Uusi palvelutarpeen selvitys ja palvelupäätös tehdään myös asiakkaan tai Palveluntuottajan aloitteesta asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Kotihoidossa palvelu myönnetään määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Mikäli palvelupäätös on määräaikainen, Palveluntuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä asiakasohjaukseen ennen palvelun päättymistä, mikäli palvelutarve jatkuu sekä kun asiakkuus päättyy.

Palvelun tuottajan tulee informoida Tilaajaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta:

- asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
- tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.



Palveluntuottajan on myös tiedotettava Tilaaaja toiminnassa tapahtuvista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti viipymättä. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

### 5.3. Palvelun reaaliaikaisen saatavuustiedon päivittäminen

Palveluntuottajan sitoutuu pitämään PSOP-järjestelmän hinnaston lisätietokentän tiedot ajan tasalla, koskien palvelun saatavuutta ja palvelualueita. Asiakkaat ohjautuvat palveluntuottajalle lisätietokentän tietojen perusteella. Mikäli palveluntuottajalla on lisätietokentässä tietona, että palveluntuottaja voi ottaa asiakkaita vastaan, ei palveluntuottaja voi kieltäytyä tarjolle asetetusta asiakkaasta. Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa palvelualueita hankinnan aikana tekemällä muutokset PSOP-järjestelmään.

Senioriasumista tuottavat palveluntuottajat ilmoittavat alueeksi sen alueen, jossa yksikkö sijaitsee, mutta eivät ole velvollisia tuottamaan palvelua yksikkönsä asuntojen ulkopuolelle.

Palvelualueet liitteessä 1.

### 5.4. Palvelun laskutus Tilaajalta

Palvelussa Tilaaaja sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta toteutuneiden sekä hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Laskutus tapahtuu takautuvasti kerran kuukaudessa sähköisen ostopalvelujärjestelmän parastapalvelua.fi kautta.

Palveluntuottaja tekee palveluvarauksen myönnettyyn palveluun ja tarkistaa palvelun voimassaolon ja sisällön. Palveluntuottajan tulee kirjata PSOP-järjestelmään jokainen palvelutapahtuma (käynti) erikseen. Palvelutapahtumat on oltava kirjattuna viimeistään seuraavan kuukauden neljänteen päivään mennessä. Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntiaikojen mukaisesti. Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Tilaaajalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellystä tuntimäärästä voi tilapäisesti poiketa 10 %:lla asiakkaan tarpeen niin vaatiessa yhtäjaksoisesti enintään kahden viikon ajan. Palveluntarve voi poiketa tilapäisesti myös yli 10 %. Ylityksiin johtavat useimmiten poikkeukset asiakkaan hoidon- tai palveluntarpeissa, kuten esimerkiksi *akuutti yleistilan heikkeneminen, laboratorio kokeiden otto, näyttöiden kuljetus, hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden nouto sekä etuuksista huolehtiminen*. Mikäli Palveluntuottaja ylittää asiakkaalle myönnetyn saldon, nousevat saldon ylittävät tapahtumakirjaukset Tilaaajalle manuaaliseen tarkatukseen. Palveluntuottajan on toimitettava asiakkaan palveluajan ylityksestä johtuvat selvitykset laskutuksen yhteydessä tai viimeistään kahden viikon sisällä annetusta selvityspyynnöstä/ylityksestä, asiakasohjauksen tukipalvelukoordinaattoreille. Mikäli selvitystä ei toimiteta sovitusti, ylitykset hylätään, kunnes tiedot ovat toimitettu. Tarkastettavana olleiden tapahtumakirjausten maksaminen siirtyy myöhästyneiden kirjausten osalta kuukaudella eteenpäin.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Järjestelmä poimii hyväksytyt palvelutapahtumat kuun 4. ja 5. päivän välisenä yönä ja muodostaa niistä tilitysaineiston, joka välitetään Tilaahan talouden järjestelmään kirjanpitoa ja maksatusta varten. Maksatus Palveluntuottajille tapahtuu 10 vuorokauden kuluttua tilitysaineiston muodostamisesta. Mikäli maksuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksatus tapahtuu seuraavana arkipäivänä.

#### **5.5. Keskeytykset asiakkaan palvelussa ja palvelun päättyminen**

Palveluntuottaja on velvollinen kirjaamaan asiakkaalle tuotetun palvelun keskeytykset ja keskeytyksen perusteet (loma, sairaala, kuolema, muu syy) PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä. Mikäli asiakas joutuu sairaalahoitoon, keskeytyy kotihoitomaksu sairaalassa olon ajalta, jolloin maksuja ei voida veloittaa.

Asiakkaan joutuessa sairaalaan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaajaa ensimmäisen kolmen hoitovuorokauden osalta asiakkaalle suunnitellusta palveluajasta 50 %. Asiakkaan omien menojen (loma tms.) vuoksi tehtävistä peruutuksista asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle edellisenä päivänä klo 12 mennessä. Mikäli ilmoitus tapahtuu tämän jälkeen, on palveluntuottajalla oikeus veloittaa palveluista seuraavan kahden vuorokauden osalta, hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelupäätös raukeaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päättymisestä Tilaajan asiakasohjaukseen.

## 6. PALVELUN OMAVALVONTA JA LAATU

Palveluntuottaja on vastuussa toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palveluiden laadusta sekä asiakasturvallisuudesta.

Palveluntuottaja on sitoutunut omavalvontaan, jolla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat säädösten, tilaajan edellyttämät sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Palveluntuottaja arvioi koko ajan toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen, yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma, jonne palveluntuottajan laatuvaatimukset on kirjattu. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottajan henkilöstö on mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Näin varmistetaan, että henkilöstön tuntee omavalvontasuunnitelman sisällöt ja toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa työssään. Palveluntuottaja raportoi omavalvonnan toteutumista ja tuloksia tilaajan edellyttämällä tavalla säännöllisesti.

### 6.1. Omavalvonnan ja laadun toteuttaminen

Palveluntuottaja toteuttaa omavalvonnan ja laadun osalta seuraavat asiat:

- Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikössä ja palveluntuottajan ylläpitämällä kotisivuilla Internetissä.
- Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun toimintaympäristöön, laatuun tai asiakasturvallisuuden liittyviä oleellisia muutoksia (mm. vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen muuttuminen).
- Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle tiedon saapuneesta muistutuksesta tai reklamaatiosta välittömästi sekä selvityksen muistutukseen tai reklamaatioon vastaamisesta ja tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi palveluntuottaja dokumentoi järjestelmällisesti palautteet, muistutukset tai reklamaatiot ja kantelut sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet. Palveluntuottaja toimittaa ne tilaajalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä, ja kun tilaajana niitä erikseen pyytää.

### 6.2. Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvontasuunnitelmassa palveluntuottaja kuvaa vähintään seuraavat asiat:

- Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.
- Miten RAI-tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.
- Palvelutarpeen arviointia ja palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimista ja toteutumisen seuramista koskevat toimintakäytännöt.
- Asiakkaiden hyvää kohtelua, itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja rajoittamista koskevat periaatteet ja käytännöt.
- Palautteiden keräämisen, käsittelyn ja niiden käytön toiminnan kehittämisessä.
- Ohjeet muistutusten ja kanteluiden tekemiseen sekä sosiaaliamiehen ja kuluttaja-asiamiehen yhteystiedot ja tiedot hänen tarjoamista palveluista.

- Ravitsemuskäytännöt, sekä kuinka yksikössä seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa.
- Miten mahdollistetaan asiakkaan aktiivinen elämä ja ulkoilu.
- Miten yksikössä tuetaan asiakkaan osallisuutta.
- Miten yksikössä toteutetaan asiakkaan terveyden ja sairauden hoito.
- Miten yksikössä seurataan turvallisen lääkehoidon toteutumista.
- Apuvälineitä ja terveydenhuollon laitteita koskevat toimintakäytännöt.
- Saattohoidon toteuttamista koskevat periaatteet.
- Yksikön toiminta-ajatuksen, arvot ja toimintaperiaatteet.
- Hoito- ja hoivahenkilöstön määrää, rakennetta ja riittävyyttä sekä sijaisten käyttöä koskevat periaatteet.
- Henkilöstön perehdyttämistä ja osaamisen kehittämistä koskevat käytännöt.
- Riskien hallinnan periaatteet ja toimintakäytännöt sekä haitta- ja vaaratapahtumien kirjaus- ja käsittelykäytännöt.
- Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden varmistaminen (lataus).
- Asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevat käytännöt.
- Yhteenvedo yksikön laadun kehittämisen vuositavoitteista.

### 6.3. Omavalvontasuunnitelman liitteet

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmassa on vähintään seuraavat liitteet:

- Vuosittainen toimintasuunnitelma
- Lääkehoidosuunnitelma
- Koulutussuunnitelma
- Perehdyttämissuunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma
- Laiterekisteri
- Kirjallinen ohje Asiakkaiden käteisvarojen hoidosta
- Omahaohitajan tai vastuuhoitajan tehtäväkuva ja eri ammattiryhmien tehtäväkuvat
- Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma.

## 7. RAI-ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ JA OSAAMISVAATIMUKSET

Tilaja edellyttää palveluntuottajan käyttävän toimintakyvyn arviointiin, hoidon suunnitteluun ja resurssien kohdentamiseen sekä hoidon laadun tarkasteluun RAI-tietojärjestelmää kaikin soveltuvin osin. Palveluntuottajan tulee liittyä käyttämään tilaajan käytössä olevaa Raisoft.net-ohjelmistoa. Tilaja maksaa ohjelmiston käytön.

Asiakkaan ensimmäinen RAI-arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asiakkaaksi tulosta ja arvioinnin tulosten perusteella täydennetään hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa. Uusi arviointi tehdään viimeistään puolen vuoden päästä tai jos asiakkaan vointi olennaisesti muuttuu, jonka jälkeen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään. Arvioinnin tekee omahoitaja moniammatillista tiimiä hyödyntäen.

RAI-arviointi tulee tapahtua asiakkaan luona ja sen tekemisestä voi palveluntuottaja laskuttaa PSOP-ohjelmassa seuraavasti:

- Ensimmäinen arviointi 2 tuntia
- Säännöllinen seuranta-arviointi 1 tuntia.

RAI-arvioinnin laskutuksen edellytyksenä on, että RAI-arvioinnit on tehty yhtiön RAI-ohjelmistoon. Itse maksavien asiakkaiden RAI-arviointiin käytettyä aikaa ei voi laskuttaa tilaajalta.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä RAI-järjestelmään liittyvästä koulutuksesta ja osaamistasosta seuraavasti:

- Yksikön koko henkilöstön, jotka tekevät RAI-arviointeja, tulee käydä THL:n verkkokoulutuksen osiot RAI-arviointi ja RAI-välineistö. Yksikön RAI-vastaavien ja esimiesten pitää käydä RAI-vertailukehittäminen ja TIKU-vertailutiedon tarkastelu.
- Lisäksi edellytetään RAISoftin pitämää koulutusta vähintään niille henkilöille, jotka ovat kyseisen yksikön RAI-avainosaajia ja esimiehiä.
- Palveluntuottajan RAI-avainosaajat voivat osallistuvat RAI-avainosaajille järjestettävään verkostotapaamiseen kahdesti vuodessa.
- Koulutustaso (todistukset koulutuksesta) tullaan tarkastamaan valvontakäyntien yhteydessä.

Tilajalla on käytössään RAI-ohjelmiston sisällä ilmainen verkkokurssi, jota myös palveluntuottajat pystyvät hyödyntämään henkilöstönsä koulutuksessa.

RAI-avainosaajia suositellaan yksikössä olevan vähintään kolme, mutta kuitenkin niin, että esimerkiksi yritysten tunnusten hallinta on turvattuna toiminnassa poissaoloista huolimatta.

### 7.1. RAI-alilisenssisopimus

Palveluntuottajalla tulee olla oma erillinen THL:n kanssa tehtävä RAI-alilisenssisopimus.

Palveluntuottajan tulee täyttää ja allekirjoittaa RAI-välineistön maksuton alilisenssisopimus sekä nimetä organisaatioonsa RAI-yhteyshenkilö ja täyttää THL:lle RAI-yhteystietolomake (kyseiset lomakkeet saa tilaajan RAI-koordinaattorilta).

THL:n TIKU-tietokantaan palveluntuottajille muodostuvia vertailutietoja käytetään seuraavasti:

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

1. Yksikön THL:ään nimeämä henkilö saa THL:stä oikeudet ja salasanan yksikkönsä Ekstranet tilaan ja TIKU- tietokantaan.
2. TIKU-tietokantaan käyttöoikeuden omaavan henkilön tulee tulostaa yksikön vertailutiedot kaikista näkyvistä aineistoista ja viedä tiedot Excel-tiedostoon.
3. Tiedot toimitetaan tilaajan RAI-koordinaattorille mahdollisimman nopeasti tietojen tultua TIKU-tietokantaan.
4. Palauteraportin tietoja käytetään hoidonlaadun vertailuun.

## 8. PALVELUN SEURANTAMITTARIT

Palvelun omavalvonnan, laadun ja vaikutusten seurantamittareina käytetään:

- Omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen laadun kehittämisen vuositavoitteiden toteutumista,
- NHG:n kotihoidon laatu- ja vaikuttavuustyökalun mittareita,
- Sairaalajaksojen määrää sekä
- Asiakastyytyväisyyskyselyn kaikille palveluntuottajille yhteisiä kysymyksiä.

### 8.1. Palvelun laadun kehittämisen seuranta

Palveluntuottajan tulee kirjata vuosittain kaksi (2) yksikkökohtaista laadun kehittämisen vuositavoitetta sekä tilaajan asettamat vuositavoitteet omavalvontasuunnitelman Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta -kohtaan.

Tilaaaja arvioi laadun kehittämisen vuositavoitteiden tasoa ja yksikkökohtaisuutta ja voi tarvittaessa pyytää vuositavoitteiden muuttamista. Palvelussa havaitun epäkohdan, reklamaation tai sopimusrikkomuksen korjaaminen ei voi olla laadun kehittämisen vuositavoite.

Palveluntuottajan ja tilaajan vuositavoitteet kirjataan ja vahvistetaan vuosittain yksikön/palvelukodin omavalvontasuunnitelmaan suunnitellun valvontakäynnin yhteydessä.

Hankinnan ensimmäisen vuoden vuositavoitteet tulee ilmoittaa tilaajan nimeämälle yhteyshenkilölle 31.12.2021 mennessä. Tilaaaja hyväksyy tavoitteet 1.2.2022 mennessä.

Laadun kehittämisen vuositavoitteita seurataan niiden toteutumisen mukaan seuraavasti:

- 0 = kehittämistä ei ole aloitettu tai se on kesken,
- 1 = kehittäminen on saatu valmiiksi.

Tilaaajan nimeämä yhdyshenkilö hyväksyy kehittämisen valmistumisen yksikön/palvelukodin toiminnasta vastaavalta henkilöltä saadun selvityksen pohjalta.

### 8.2. Palvelun laadun ja vaikutusten seuranta

Palvelun laatua ja vaikutuksia seurataan RAI-tietoihin pohjautuvalla NHG:n kotihoidon laatu- ja vaikuttavuustyökalulla. Työkalun sisältämien mittarien lisäksi palvelun vaikutusten seuranta täydennetään Sairaalajaksojen määrä -mittarilla.

Laatu- ja vaikuttavuustyökalu hyödyntää ensisijaisesti THL:n alue/tiimitasoisesti keräämää RAI-tietoa kolmelta eri osa-alueelta, joita ovat muun muassa:

1. Aktiivisuus,
2. elämänlaatu ja
3. hoidon ja hoivan laatu.

### 8.3. Asiakastyytyväisyyden seuranta

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn tilaajan kanssa sovittujen kysymysten tai väittämien ja kerättävien taustatietojen pohjalta sekä toimittamaan tilaajan yhteyshenkilölle kyselyn tulokset pyydettyssä muodossa ja aikataulussa.

Kyselyn vastaukset kerätään suoraan asiakkailta ja/tai omaisilta heille saavutettavassa muodossa.

Kysymykset kotihoidon osalta:

- Saan yhteyden minua hoitaviin kotihoidon työntekijöihin
- Saamani tieto on riittävää ja ymmärrettävää
- Kotihoidon työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa ja voin luottaa heihin
- Koen oloni turvalliseksi
- Palvelu on ystävällistä ja minua kohdellaan hyvin
- Kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat
- Kotihoito huomioi toiveeni
- Saamani kotihoidon palvelut vastaavat tarpeitani

#### **8.4. Palvelun seurantatiedon julkisuus ja asiakkaan valinnanvapaus**

Tilaaaja myöntää asiakkaalle palvelun, mutta palveluntuottajan valinnassa korostuu asiakkaan valinnanvapaus. Asiakkaan valinnanvapautta tukemaan tilaaaja voi julkaista muun muassa Internetissä palvelusta sekä esimerkiksi toimipisteen sijainti-, toiminta- ja laatutietoja tai edellyttää palveluntuottajaa julkaisemaan palveluun liittyviä tietoja palveluntuottajan kotisivuilla tai muilla palveluun liittyvissä järjestelmissä tai sivustoilla.

Julkaistavia tietoja voivat olla muun muassa:

- asiakastytytyväisyyskyselyn tulokset, asiakaspalautteet ja muistutukset,
- valvontahavainnot, -kertomukset ja -toimenpiteet
- henkilöstön määrään, rakenteeseen, työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen liittyvät tulokset,
- yksikön toimintasuunnitelma- ja toimintakertomus,
- palvelun laatuun ja vaikutuksiin liittyvät seurantatiedot ja selvitykset.

Palveluntuottajan tulee toimittaa viipymättä tilaaajan pyytämät, asiakkaan valinnanvapautta ja tilaaajan yhteiskuntavastuun toteutumisen raportointia tukevat tiedot tilaaajan edellyttämässä muodossa tilaaajan osoittamalla tavalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilaaajan käytettävissä olevat tiedot ovat ajantasaisia.

#### **8.5. Muu raportointi**

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuosittain tilaaajalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan maaliskuun loppuun mennessä. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu pitämään ajantasaiset tiedot tarjoamiensa palveluiden hinnoista ja asuntojen vuokrista ParastaPalvelua.fi-sivustoilla.

Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti tilaaajalle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat mm. toiminnan lopettaminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen muuttuminen.



## 9. LÄÄKÄRIPALVELUT

Päijät-Soten palveluntuottajilla on käytössään Tilaajan järjestämä lääkäripalvelu, jonka tuottaa tällä hetkellä ostopalvelun kautta Pihlajalinna. Heinolan palveluntuottajilla on käytössään Tilaajan eli Heinolan kaupungin perusterveydenhuollon lääkäripalvelut.

Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu on tarkoitettu palveluntuottajan säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Lääkäripalvelun käyttö edellyttää, että yrityksessä on käytössä sairaanhoitajaresurssi lääkärin yhteyshenkilönä ja työparina (myös alihankinta käy).

### Lääkärin tehtäviin kuuluvat seuraavat asiat:

- asiakkaiden (potilaiden) alkutilanteen kartoitus
- osallistuu Palveluntuottajien sairaanhoitajan esittämien asiakkaiden (potilaiden) osalta puhelinkierro kerran viikossa juoksevien asioiden hoitamiseksi ja jokaisen asiakkaan (potilaan) kohdalla kotikäynti 1–2 kertaa vuodessa alkukartoituksen lisäksi. Lääkäripalvelun tuottaja vastaa puhelinkierron edellyttämistä lääkärin laitteista (puhelin, tietokone)
- osallistuu konsultaatioperiaatteella asiakkaiden (potilaiden) alkutilanteen kartoitukseen ja (ennakoivan) hoitosuunnitelman laatimiseen
- arkisin virka-aikana klo 8–16 välillä kotihoidon henkilöstö ottaa päivystyksellisissä asioissa (akuuttikonsultaatiot) ensisijaisesti yhteys kotihoidon vastuulääkäriin. Muina aikoina, (viikonloppuisin, juhlapyhinä ja virka-ajan ulkopuolella) kotihoidon asiakkaiden (potilaiden) päivystyksellistä asioista vastaa Päijät-Hämeen keskussairaalan Ensihoito- ja päivystyskeskus
- lääkäripalvelun tuottajalla on oma potilastietojärjestelmä. Lääkäripalvelun tuottaja siirtää omasta potilastietojärjestelmästä vastuulääkärin kirjaamat kaikki potilastiedot tilaajan Päijät-Soten potilastietojärjestelmään (LifeCare)
- edellä mainitun tuottajan potilastietojärjestelmän lisäksi asiakkaiden lääkäri kirjaa laboratorio- ja röntgenlähetteet sekä lähetteet erikoissairaanhoidon Päijät-Hämeen keskussairaalaan Päijät-Soten potilastietojärjestelmään
- Palveluntuottajien vastuulla on perehdyttää hoitohenkilökunta vastuulääkärin toimintamalliin ja lääkäripalvelun tuottajan potilaskertomuksen käyttöön sekä hoitohenkilöstön rooliin kyseessä olevassa tehtävässä.

### Alkukartoituskäynti sisältää:

- ennalta sairauskertomuksiin ja hoitajien tekemään seurantaan, mittareihin ja / tai RAI:hin perehtyminen
- anamneesin täydennys asiakkaalta
- asiakkaan kliininen tutkiminen (myös näkö, kuulo ja suun terveys)
- lääkityksen kokonaisarvio
- asiakkaan ja tämän nimeämän läheisen sekä hoitajan läsnä ollessa keskustellaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmasta. Suosituksena on lisäksi käydä läpi hoitajan ennalta kartoittama / kirjaama asiakkaan vapaaehtoinen hoitotahto
- (ennakoivan) hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinta sekä mahdolliset hoidon 32 rajaukset yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa
- lääkäri kirjoittaa lääkemääräykset vuodeksi. Poikkeuksena tästä on PKV-lääkkeet, joiden suhteen tehdään annos- ja tarvearvio vähintään kolmen kuukauden välein. Osa kotihoidon asiakkaista on annosjakelun (ANJA) piirissä, joten asiakkaalla tulee olla ajantasaiset ANJA-reseptit
- lääkäri laatii tarvittavat lääkärinlausunnot (esimerkiksi edunvalvonta, C- ja B-lausunto).

Uutta alkukartoitusta ei tarvitse tehdä lääkärin vaihtuessa.

### 9.1. Kotikäynnit

Kotikäynnit ovat pääsääntöisesti kiireettömänä toteutettavia hoitosuunnitelmakäyntejä. Kotikäyntiä edeltävästi lääkäri tarkistaa tarpeelliset tutkimukset, mittaukset ja mittarit oman arvion mukaan. Vain poikkeuksellisesti tehdään lyhempiä ja suppeampia käyntejä (esimerkiksi pistossarjat, aiemmin arvioidun potilaan äkillinen voinnin muutos) tai kiireellisiä käyntejä. Uudet kotihoidon asiakkaat tervetuloon 1–3 kuukauden sisällä kotihoidon aloituksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimista varten. Omaisen tai muutoin asiakkaan hoitoon osallistuvan läheisen läsnäolo kotikäynnillä on tärkeää. Kotihoidon sairaanhoitajalla on merkittävä rooli asiakkaan hoidon koordinaattorina ja tämän vuoksi kotikäyntiajankohta sovitaan kaikille toimijoille mahdollisimman sopivaksi. Puhelinkierrot Puhelinkierrolla tarkoitetaan kotihoidon potilaiden kiireettömien asioiden hoitoa etäyhteyden (puhelin tai Skype-videoyhteys) kautta. Puhelinkierrolla pyritään ottamaan kantaa vähintään sairaanhoitajan esittämään kysymykseen ja tarvittaessa potilaan tilanteeseen laajemminkin. Puhelinkierron yhteydessä tehty hoitosuunnitelma kuvataan ja perustellaan kirjauksessa. Huomiota tulee kiinnittää riittävän selkeään jatkohoitosuunnitelmaan esimerkiksi laboratoriokokeiden oton tai lääkemuutosten suhteen. Jos lääkäri ei hoitajan antamien tietojen perusteella pysty ottamaan potilaan asiaan kantaa, hän voi pyytää lisätietoja tai suunnitella kotikäynnin potilaalle.

### 9.2. Akuuttikonsultaatiot

Akuuttikonsultaatiot ovat samana päivänä lääkärin puhelimitse kannanottoa vaativia potilasasioita (esimerkiksi poikkeavat laboratoriotulokset, muutokset potilaan voinnissa, mahdolliset lääkityksen epäselvyydet, INR-määritys, kiireelliset lääkemääräysten uusinnat). Mikäli lääkäri ei syystä tai toisesta pysty vastaamaan puhelimeen (esimerkiksi kotikäynti), lääkärin vastuulla on soittaa takaisin viivytyksettä.

Tarvittaessa lääkäri vastaa yksikön lääkehoidosta:

- lääkäri perehtyy yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, hyväksyy ja allekirjoittaa sen
- lääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa palveluntuottajan sopimuksen mukaiset henkilöstön lääkehoidon luvat.

Kotihoidon asiakkaiden sairaanhoidollisten tehtävien (laboratoriokokeet, lääkärin puhelinkierro ja sen sisältämät paperityöt) suorittamista varten asiakkaille myönnetään 1h/kk palveluaikaa. Lääkärin suorittamat kotikäynnit Palveluntuottajan sairaanhoitajan kanssa laskutetaan tästä erillisenä.

**10. LIFECARE**

Tilaaaja tarjoaa Palveluntuottajille katseluoikeuden yhtymän potilastietojärjestelmä Terveys LifeCaren. Potilastietojärjestelmää varten tarvittavat tilaajan Citrix- / RD Web Access -lisenssit sekä LifeCaren käyttäjätunnukset luovutetaan yrityksen sairaanhoitajille. Lisenssejä ja tunnuksia yritys voi pyytää, kun säännöllisten kotihoidon asiakkaiden määrä on yli viisi. Lisenssejä ja käyttäjätunnusten määrä määräytyy asiakkaiden määrän mukaan (1 tunnus / 40 asiakasta). Tunnukset ovat maksuttomia Palveluntuottajille.

Palveluntuottajan tulee ladata Citrix- / RD Web Access ohjelma omalle koneelleen, jonka jälkeen LifeCaren käyttö mahdollista. Jotta palveluntuottajan on mahdollista katsella asiakkaittensa tietoja, tulee palveluntuottajan lähettää lista kotihoidon ostopalveluasiakkaista tukipalvelukoordinaattoreiden turvapostiin osoitteeseen [tukipalvelukoordinaattori.phhyky@turvaposti.fi](mailto:tukipalvelukoordinaattori.phhyky@turvaposti.fi). Kun asiakkuus päättyy, palveluntuottaja ilmoittaa siitä tukipalvelukoordinaattoreille, jolloin asiakas poistetaan yrityksen listalta. Myös uudet asiakkuudet tulee ilmoittaa listalle.

**11. ETÄHOIVA JA TEKNOLOGISET RATKAISUT**

Palveluntuottajilta edellytetään hyvää yhteistyötä ja kehittämistä Tilaajan hyvinvointiteknologisten ratkaisujen käytössä. Tilaajalla on jo pitkään ollut käytössään asiakkaiden arjen tukemisessa lääkeautomaatteja sekä kuvapuhelimia (etähoiva), korvaamaan turvallisesti tiettyjä palvelusuunnitelman mukaisia käyntejä.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus erillisen neuvottelun ja sopimuksen mukaan ottaa käyttöönsä etähoivateknologiaa korvaamaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisia käyntejä. Sopiminen palvelunkäyttöön otosta tapahtuu aina sopimuksen yhteyshenkilön kanssa. Etähoivakäynteillä ei kuitenkaan missään tapauksissa voida korvata puuttuvaa henkilöstöresurssia. Palveluntuottajilla on aina mahdollisuus tarjota asiakkaalle omakustanteisesti hyvinvointiteknologisia palveluja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelta.

**12. TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ**

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä.

**13. LISÄPALVELUIDEN TUOTTAMINEN ASIAKKAALLE**

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja asiakkaan säännöllisen kotihoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelta (esimerkiksi virkistystoiminta, ulkoilu, kodin siivous, pihatyöt). Näistä palveluista asiakkaalla ja palveluntuottajalla on oltava erillinen kirjallinen sopimus. Palveluntuottaja laskuttaa nämä palvelut asiakkaalta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti. Tilaaja ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta tai laskutuksesta.

**Liite 1.****Palvelu-alueet**

Lahden seutukuntien postinumerokartta:

<https://www.worldpostalcode.org/l1/fi/fi/suomi/kartta/r2/kartta-postinumeroista-lahden-seutu-kunta>

**Asikkala**

Alue 1: Vääksy 17200

Alue 2: Vesivehmaa 17130

Alue 3: Viitaila – Kurhila – Vähimaa – Iso-Äiniö 17140, 17430, 17440, 17450

Alue 4: Urajärvi – Pietilä 17150, 17220

Alue 5: Kalkkinen 17240

Alue 6: Kirkonkylä – Pulkki 17320

**Hartola**

Alue 1: Kalhonkylä – Pohela – Murakka 19630, 19620, 19610

Alue 2: Keskusta 19600

Alue 3: Koitti – Lepsala 16540, 19510

Alue 4: Putkijärvi 19850

**Hollola**

Alue 1: Keskusta – Vanhatalo – Kartano – Messilä 15860, 15870, 15980

Alue 2: Kalliola – Kukkila 17110, 15270

Alue 3: Kutajärvi 16730

Alue 4: Tiilikangas – Soramäki – Kukonkoivu – Kastari 15880

Alue 5: Kirkonkylä – Manskivi 16710, 16790

Alue 6: Herrala – Tennilä 16500, 16630

Alue 7: Hämeenkoski 16800

Alue 8: Paimela 17120

**Iitti**

Alue 1: Kausala 47400

Alue 2: Mankala – Hiisiö 47490, 47460

Alue 3: Kymmentaka – Lyöttilä – Kirkonkylä 47610, 47540, 47520

Alue 4: Perheniemi – Sääksjärvi – Haapa-Kimola 47450, 47440, 47310

Alue 5: Vuolenkoski – Huutotöyry 19150, 19160

**Kärkölä**

Alue 1. Järvelä 16600

Alue 2. Kirkonkylä 16610

Alue 3. Lappila 16670

Alue 4. Mertie 16540

**Lahti**

Alue 1. Keskusta – Kartano – Paavola 15110, 15140

Alue 2. Kivimaa – Niemi – Mukkula – Kilpiäinen 15210, 15240

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

- Alue 3. Asemantausta – Kerinkallio – Laune – Nikkilä 15100, 15500, 15520, 15610
- Alue 4. Renkomäki – Ämmälä 15680
- Alue 5. Möysä – Kujala – Karisto – Kolava 15150, 15160
- Alue 6. Kiveriö – Tonttila 15200, 15170
- Alue 7. Myllypohja – Ahtiala – Kytölä – Koiskala 15230, 15300, 15320
- Alue 8. Jalkaranta 15900, 15950
- Alue 9. Sopenkorpi – Kärpänen – Pirttiharju 15800, 15810, 15830, 15840, 15850
- Alue 10. Hennala – Okeroinen – Nostava – Jokimaa 15820, 15700
- Alue 11. Villähde – Nastola kk – Rakokivi – Uusikylä – Immilä – Kumia 15540, 15560, 15550, 16100
- Alue 12. Kunnas – Mäkelä – Pyhäntaka 15460, 15340
- Alue 13. Ruuhijärvi – Metsäkylä (Okkeri) 15580, 16160

### **Myrskylä**

- Alue 1. Keskusta – Kankkila 07600, 07690

### **Orimattila**

- Alue 1. Keskusta 16300
- Alue 2. Artjärvi – Villikkala – Niinikoski 16200, 16270, 16350
- Alue 3. Virenoja – Pennala 16310, 16320
- Alue 4. Heinämaa – Kuivanto 16330, 16280
- Alue 5. Mallusjoki – Pakaa – Luhtikylä 16540, 16390, 16510
- Alue 6. Artjärvi kk – Hietana 16230, 16260

### **Padasjoki**

- Alue 1. Keskusta 17500
- Alue 2. Maakeski – Nyystölä 17470, 17510
- Alue 3. Torittu – Arrakoski 17110, 17530
- Alue 4. Auttoinen – Vesijako – Kasiniemi 17610, 17630, 17740

### **Pukkila**

- Alue 1. Keskusta – Torppi 07560, 07550