



Hemvårdens service- sedel

Bilaga till den allmänna delen: Tjänstespecifik regelbok

Östra Nylands välfärdsområde 2023

Nämnden för ordnande av tjänster 19.04.2023 § 40

Innehåll

Hemvårdens servicesedel	1
Tjänstespecifik regelbok.....	1
1 Tillämpningsområde.....	2
2 Servicens syfte och genomförande	2
3 Bedömning av klientens servicebehov.....	3
4 Servicesedeln	3
4.1 Servicesedelsystemet.....	3
4.2 Hur servicesedeln beviljas	3
4.3 Avtalet	4
5 Innehållet	4
5.1 Klientens behov av läkemedels- och sjukvårdstjänster	5
5.2 Klientens servicebehov i form av assistans i dagliga aktiviteter	5
5.3 Omsorg om en trygg miljö för klienten.....	6
6 Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter	6
6.1 Tjänsteproducenten	6
6.2 Personalen	7
6.3 Kvalitetskontroll	8
6.4 Fel i tjänsten	8
6.5 Inställd service	8
7 Fakturering	9
8 Lagstiftning som reglerar servicen.....	10

1 Tillämpningsområde

Denna regelbok följs när Östra Nylands välfärdsområde (nedan välfärdsområde) ordnar tjänster i hemmet hos klienter enligt lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). Regelbunden hemvård ingår i den service som kan produceras med servicesedel. Välfärdsområdet ålägger tjänsteproducenterna att iaktta bestämmelserna i regelboken.

Klienten har rätt att använda servicesedeln endast för betalning av tjänster som produceras av en tjänsteproducent som godkänts av välfärdsområdet och som överensstämmer med denna regelbok och det personliga servicebeslutet. Om priset på tjänsterna är högre än servicesedelns värde, betalar klienten skillnaden mellan tjänsternas pris och servicesedelns värde direkt till tjänsteproducenten.

Med servicesedeln ersätts endast den tid som används för personlig vård eller för tjänster till klienten. För andra tjänster än de som är avsedda att tillhandahållas mot servicesedeln ska klienten och tjänsteproducenten sinsemellan komma överens om, och avgifterna för sådana tjänster ska klienten själv betala. Sådana tjänster i hemmet som avses här beviljas inte klienten samtidigt både som stadens egen tjänsteproduktion och som tjänster mot servicesedel. Detta tryggar kontinuiteten i servicen till klienten.

Servicesedelns värde förändras inte under servicesedelbeslutets giltighetstid.

2 Servicens syfte och genomförande

Hemvården har till syfte att stödja klientens välmående som helhet och ett så självständigt liv hemma som möjligt. Ytterligare syften är att upprätthålla och förbättra klientens fysiska, psykiska och sociala funktionsförmåga. Anhöriga och närstående får stöd för att delta i vården och omsorgen för klienten.

Innehållet i vården och servicen definieras närmare i klientens vård- och serviceplan. Tjänsteproducenten ska sörja för klientens tjänster i enlighet med beslutet om beviljande av servicesedel.

Vård- och serviceplanens aktualitet ses över och bedöms alltid när klientens vårdbehov förändras eller halvårsvis. Bedömningen görs i samarbete med den som beviljade servicesedeln och med klienten. Servicebeställaren har alltid ett övergripande ansvar för servicen till klienten.

Serviceproducenten ska tillhandahålla hemvårdstjänster med ett arbetssätt som främjar klientens funktionsförmåga. Detta innebär att klienten i första hand använder sina egna resurser i hjälpsituationer och i hemsysslor och på så sätt bevarar sin funktionsförmåga så bra som möjligt.

Välfärdsområdet ordnar behövliga hjälpmedel för klienten på basis av de individuella behov som konstaterats i samband med medicinsk rehabilitering. Klienten får den överenskomna mängden vårdartiklar via välfärdsområdets vårdartikelutdelning.

När en tjänsteinnehavare på välfärdsområdet beviljar en servicesedel ska tjänsteinnehavaren försäkra sig om att tillräckliga patientuppgifter fås till tjänsteproducentens förfogande.

Hemvården genomförs i form av hembesök hos klienten i enlighet med klientens vård- och serviceplan sju dagar i veckan enligt klientens behov.

3 Bedömning av klientens servicebehov

Välfärdsområdet beviljar servicesedlar enligt individuell bedömning. En anställd vid klienthandledningen fattar beslut om beviljande av servicesedel. Beslutet baserar sig på en individuell bedömning av klientens servicebehov. Beslutet följer lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) och lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992). Genom servicesedelbeslutet förbinder sig beställaren att betala en viss andel av priset på tjänsten under en viss tidsperiod.

Den anställde beslutar om klientens servicebehov, tjänsternas innehåll och mängd. Servicesedeln kan beviljas för regelbundet behov av hemvård.

En yrkesutbildad person inom social- och hälsovården på välfärdsområdet utarbetar en vård- och serviceplan i samarbete med klienten. Tjänsteinnehavaren beviljar klienten en servicesedel enligt det aktuella behovet. Tjänsteproducenten inleder tjänsterna till den nya klienten enligt klientens behov.

4 Servicesedeln

4.1 Servicesedelsystemet

För hanteringen av servicesedlar finns ett servicesedelsystem. Systemet är en servicesedelportal (www.palse.fi). Tjänsteproducenten registrerar sig i systemet (anvisningar ges i portalen). Efter registrering ansöker tjänsteproducenten om att få bli tjänsteproducent för hemvård mot servicesedel. Tjänsteproducenten upprätthåller uppgifterna om sig själv i systemet, kontrollerar giltighetstiden för klientens servicesedel, saldot och antalet assistanstimmar. Servicehändelserna ska bokföras inom fem dagar från tillhandahållandet för att klientens saldo fortlöpande ska vara aktuellt.

Tjänsteinnehavaren vid klienthandledningen ger klienten handledning i användningen av servicesedeln. Klienten får en lista över godkända tjänsteproducenter (www.palse.fi). Av listan framgår de tjänster som produceras och deras priser. I servicesedelportalen har klienten möjlighet att jämföra olika producenter av hemvård.

4.2 Hur servicesedeln beviljas

Klienterna är personer vilkas funktionsförmåga antingen tillfälligt eller permanent är nedsatt till den grad att de för att klara sig hemma behöver hjälp av en annan person med vården eller med de personliga dagliga sysslorna. Syftet med servicesedlar för tjänster i hemmet är att stödja klientens möjligheter att klara sig hemma i olika livssituationer där funktionsförmågan tillfälligt eller långvarigt är nedsatt.

Servicesedlar kan beviljas en klient som uppfyller följande kriterier för beviljande av hemvård på välfärdsområdet:

- 1) personens fysiska, psykiska, kognitiva eller sociala funktionsförmåga är nedsatt
- 2) personen klarar inte av, varken självständigt eller med hjälp av anhöriga, behövliga sjukvårdsåtgärder eller dagliga aktiviteter
- 3) vården och omsorgen om personen kräver särskild yrkesskicklighet
- 4) personens servicebehov är regelbundet, minst två gånger i veckan och
- 5) personens servicebehov kan inte tillgodoses med andra tjänster

Vid beviljande av servicesedlar beaktas bruttoinkomsten för klienten och en person som lever tillsammans med klienten i gemensamt hushåll i äktenskap eller i samboförhållande. Om tjänsteproducentens tjänst (timpris) är dyrare än värdet på den beviljade servicesedeln, betalar klienten skillnaden som självriskandel direkt till tjänsteproducenten. Timmar som blir oanvända under den period som anges i servicesedeln överförs inte till nästa period.

För andra tjänster än de som är avsedda att tillhandahållas mot servicesedeln ska klienten och tjänsteproducenten sinsemellan komma överens om, och avgifterna för sådana tjänster ska klienten själv betala.

Serviceproducenten ska inom två vardagar underrätta klienthandledningen om sådana förändringar i klientens hälsotillstånd eller funktionsförmåga som inverkar på omfattningen av klientens hjälpbehov.

4.3 Avtalet

Den tjänst som produceras med servicesedel baserar sig på ett avtal mellan klienten och tjänsteproducenten. Avtalet bör ingås vid det första hembesöket. Parterna i serviceavtalet är ett företag som producerar tjänster samt en klient i konsumentställning som använder en servicesedel. Ett skriftligt avtal ska ingås mellan klienten och tjänsteproducenten. I avtalet kommer parterna överens om bland annat servicens innehåll (baserar sig på servicesedelbeslutet), avtalsperioden, uppsägningsvillkoren samt, då tjänster tillhandahålls hemma hos klienten, användningen av nycklar. Klienten kan ingå ett avtal med endast en servicesedelproducent per gång i fall servicen innehåller sjukvårdsåtgärder.

5 Innehållet

Med servicesedeln för hemvård erbjuds tjänster som klassificeras som hemservice och hemsjukvård. Genom servicen stöds klientens möjligheter att klara sig hemma i olika livssituationer där funktionsförmågan på grund av sjukdom eller av någon annan orsak är långvarigt nedsatt. Servicesedlar beviljas för vård av en klient som uppfyller kriterierna för beviljande av

hemvård i en situation där servicebehovet är regelbundet. Servicesedeln beviljas av en tjänsteinnehavare vid klienthandledningen.

Servicesedeln för hemvård motsvarar klientens regelbundna servicebehov. Tjänstens innehåll bestäms enligt klientens servicebehov. Exempel på hemvårdens centrala innehåll ges nedan:

5.1 Klientens behov av läkemedels- och sjukvårdstjänster

- a. uppföljning av klientens hälsotillstånd och kondition med avseende på klientens sjukdom (t.ex. uppföljning av blodtryck och vikt) samt omsorg om behövliga fortsatta uppföljningar
- b. genomförande av läkemedelsbehandling (administrering av läkemedel, iordningsställande av läkemedel i dosett), observation och uppföljning av läkemedelsbehandlingen samt utvärdering i enlighet med planen för läkemedelsbehandling
- c. ombesörja förnyandet av recepten
- d. hjälp med apoteksärenden, öppnande av apotekskonto samt beställning av läkemedel från klientens avtalsapotek
- e. vid behov kontakter till klientens läkare och bokning av läkartid
- f. administrering av injektioner
- g. sårbehandlingar enligt läkares anvisningar
- h. kateterisering och stomivård
- i. minnestest, depressionstest och andra test som krävs före behandlingar utförs av en yrkesutbildad person som har genomgått lämplig utbildning
- j. uppföljning av hälsotillståndet och den allmänna situationen samt behövlig vård och vårdhänvisning
- k. anskaffning av vårdartiklar och utrustning eller hjälp med anskaffning
- l. hjälp med att röra sig och med anskaffning av behövliga hjälpmedel
- m. kontakter med olika sakkunniginstanser i klientens ärenden

5.2 Klientens servicebehov i form av assistans i dagliga aktiviteter

- a. assistans i dagliga aktiviteter, såsom personlig hygien (tandborstning, hudvård, nagelklippning, badning), toalettbesök och av- och påklädning

- b. assistans för regelbundna, hälsosamma och mångsidiga måltider, t.ex. assistans vid tillagning av frukost, kvällsmat och mellanmål
- c. assistans för uppvärmning av färdiga måltider
- d. vid behov kontroll av kylskåpets innehåll
- e. stödjande av olika delområden av kundens individuella funktionsförmåga med rehabiliterande arbetsmetoder
- f. skötsel av hemmets allmänna ordning, bortförande av hushållsavfall, upplockning av synligt skräp, bäddning och lakansbyte, disk, torkning av bordsytor, underhåll av renlighet och ordning i kylskåpet
- g. underhåll av renlighet i toaletten samt tömning och tvätt av portabel toalett
- h. hjälp och rådgivning till klienten för att skaffa grundlig städning
- i. hjälp vid anskaffning/genomförande av klädvård

5.3 Omsorg om en trygg miljö för klienten

- a. utvärdering och främjande av klientens psykiska, fysiska och sociala trygghet
- b. omsorg om livsmiljöns funktionalitet/tillgänglighet och vid behov kontakt till en sakkunnig
- c. utnyttjande av teknik som stöd för en trygg miljö (bl.a. hjälpmedel, trygghetstelefon)

6 Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter

6.1 Tjänsteproducenten

Tjänsteproducenten ska uppfylla de villkor som ställs på verksamheten i fråga i lagen om privat socialservice (922/2011) och lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990). Tjänsteproducenten ska vara införd i regionförvaltningsverkets register på välfärdsområdet. En tjänsteproducent som producerar vård som tillhandahålls i hemmet ska ha en skriftlig plan för läkemedelsbehandling.

Tjänsteproducenten kan vid behov anlita en annan motsvarande tjänsteproducent som underleverantör för vården. Då ska underleverantören uppfylla samma krav som tjänsteproducenten och vara införd i välfärdsområdets register över godkända producenter av privata socialtjänster. Tjänsteproducenten ansvarar för sina underleverantörers verksamhet på samma sätt som för sin egen verksamhet.

Tjänsteproducenten förbinder sig att ge vårdrespons innan rätten till servicesedeln upphör eller när servicebehovet förändras.

6.2 Personalen

Tjänsteproducenten ser till den personal som är anställd hos tjänsteproducenten uppfyller samma behörighetsvillkor som välfärdsområdets personal med motsvarande uppgifter. Tjänsteproducenten ska se till att personalens uppgiftsbeskrivningar är noggrant definierade. När tjänsteproducenten anställer yrkesutbildad personal inom hälso- och sjukvården förbinder sig tjänsteproducenten att kontrollera uppgifterna om personen i registret över yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården Terhikki eller i registret över yrkesutbildade personer inom socialvården Suosikki, vilka förs av Valvira.

Av den personal hos tjänsteproducenten som utför sjukvårdsåtgärder förutsätts rätt enligt lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994 och förordning 564/1994) att utöva hälsovårdares eller sjukskötares yrke eller rätt enligt förordningen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården att använda yrkesbeteckningen närvårdare, primärskötare eller hjälpskötare eller behörighet som hjälpskötare enligt lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015 och förordning 153/2016) eller motsvarande behörighet enligt övergångsbestämmelserna i lagen. Även vikarierna ska ha tillräcklig utbildning inom social- och/eller hälsovårdsbranschen.

Tjänsteproducenten ska för tillhandahållandet av tjänster mot servicesedel utse en person som ansvarar för att de tjänster som tillhandahålls uppfyller kraven. Om den ansvariga personen byts ska detta anmälas till registratorskontoret vid välfärdsområdet. Ändringen ska också registreras i servicesedelportalen.

Tjänsteproducenten ska utse en person med ansvar för läkemedelsbehandling, om företaget genomför läkemedelsbehandling. Läkemedelsbehandling är verksamhet inom hälso- och sjukvården som genomförs av och under ansvar av yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården som fått utbildning i läkemedelsbehandling. Tjänsteproducenten säkerställer sin personals läkemedelskompetens. Tjänsteproducenten ser till att personalen har uppdaterade färdigheter att genomföra läkemedelsbehandling som motsvarar kunskapsnivån hos hemvårdspersonal. Tjänsteproducenten förbinder sig att se till att den personal som genomför läkemedelsbehandlingen har genomgått den fortbildning i läkemedelsbehandling som välfärdsområdet kräver och att kunnandet visas minst vart femte (5) år i enlighet med handboken Turvallinen lääkehoito (2021: 6).

Personalens kompetens ska också i övrigt vara på den nivå som klienternas behov av vård och service förutsätter. Dessutom krävs att personalen har tillräckliga kunskaper i finska och svenska och att personalen förbinder sig till samarbete med klientens anhöriga/närstående. Tjänsteproducenten ska sörja för personalens yrkesskicklighet, för upprätthållandet och utvecklandet av yrkesskickligheten samt för tillräcklig fortbildning.

6.3 Kvalitetskontroll

Tjänsteproducentens tjänst ska till sitt innehåll och sin kvalitet vara åtminstone förenlig med denna regelbok. Tjänsteproducenten ser till att de tjänster som produceras motsvarar minst den nivå som förutsätts av motsvarande verksamhet på välfärdsområdet.

Tjänsteproducenten ska i sin verksamhet beakta klienternas förhållanden, funktionsförmåga, individuella behov och ålder. Tjänsteproducenten iakttar de gällande nationella kvalitetsrekommendationerna för klientgruppen.

Ansvar för tillsyn över tjänsteproducentens verksamhet och tjänster ligger i första hand hos välfärdsområdet. Det kvalitativa minimikravet för tjänster som tillhandahålls mot servicesedel är den nivå som krävs av motsvarande kommunal verksamhet (servicesedellagen 569/2009). Tjänsteproducentens plan för egenkontroll styr kvaliteten på tjänsterna. Tjänsterna ska i enlighet med lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter tillgodose klientens rätt till social- och hälsovård [av god kvalitet] och ett gott bemötande.

Tjänsteproducenten ska rapportera alla anmärkningar från servicesedelklienterna på välfärdsområdet och de svar/bemötanden och utlåtanden som tjänsteproducentens ansvariga föreståndare har gjort. Tjänsteproducenten ska också informera välfärdsområdet om alla klagomål som anförts till den statliga regionförvaltningsmyndigheten eller Valvira och om de skadestämningar som gjorts till Patientförsäkringscentralen och som hänför sig till servicesedelssystemet. Tjänsteproducenten ska också rapportera eventuella resultat av klientnöjdhetenkäter som tjänsteproducenten gör/låter göra om sin egen verksamhet. Tjänsteproducenten låter välfärdsområdet göra enkäter om klienttillfredsställelse bland sina servicesedelklienter och deltar i den insamling av klientrespons som välfärdsområdet ordnar. Tjänsteproducenterna förutsätts delta i de samarbetsmöten som välfärdsområdet ordnar.

6.4 Fel i tjänsten

Tjänsten anses vara felaktig om den avviker från de innehållskrav som nämns i regelboken, i lagstiftningen eller i avtalet. Ansvar för att tjänsterna tillhandahålls på ett högklassigt och omsorgsfullt sätt ligger hos tjänsteproducenten (konsumentskyddslag (38/1978). Välfärdsområdet ansvarar inte för tjänsteproducentens fel.

Tjänsten är felaktig också om den inte motsvarar de uppgifter som tjänsteproducenten på förhand har lämnat om sin verksamhet och som kan antas ha påverkat klientens beslut vid valet av tjänsteproducent. Samma sak gäller också uppgifter som lämnats om genomförandet av tjänsten (konsumentskyddslag 38/1978).

6.5 Inställd service

Tjänsteproducenten ansvarar för genomförandet av sina tjänster i enlighet med det avtal som ingåtts med klienten. Tjänsteproducenten informerar klienten om hinder för genomförandet av tjänsten genast när tjänsteproducenten vet om hindret och kommer överens med klienten om en ersättande tjänst. Om tjänsteproducenten inte själv kan ordna en ersättande tjänst, kontaktar tjänsteproducenten klienthandledningen för att få tjänsten ordnad.

Tjänsteproducenten ska avtala med klienten om när klienten senast kan göra en avbokning så att avbokningen inte medför extra kostnader för klienten. Vårdförskåningsområdet svarar inte för kostnaderna för inställda eller avbokade servicehändelser.

7 Fakturering

Tjänsteproducenten fakturerar beställaren högst en gång per månad i efterhand i enlighet med servicesedelbeslutet. Betalningsvillkor är 14 dagar netto från mottagning av faktura. Dröjsmålsräntan är högst det som föreskrivs i räntelagen. Beställaren betalar varken faktureringsstillägg eller andra extra kostnader. Fakturan får inte innehålla klientens personuppgifter.

Tjänsteproducenten skapar månadsvis i Palse.fi-portalen en faktureringsreferens för en samlingsfaktura för perioden. Den faktureringsreferens som tjänsteproducenten har skapat överförs automatiskt till Östra Nylands vårdförskåningsområde för kännedom. Tjänsteproducenten sänder en faktura för servicesedeltjänsterna till Östra Nylands vårdförskåningsområde från sitt eget faktureringsystem.

Tjänsteproducenten skickar fakturorna i första hand som e-fakturor. Fakturan ska innehålla mottagarens adress:

Östra Nylands vårdförskåningsområde
PB 936
00074 CGI

EDI-kod: 003732213393

E-fakturaoperatör: CGI (operatörskod 003703575029)

Serviceproducenter som själva inte har till sitt förfogande program som lämpar sig för e-fakturering kan med hjälp av CGI leverantörsportal skapa fakturor riktade till vårdförskåningsområdet så att de är genuina e-fakturor. Du kan ansluta dig till leverantörsportalen genom att skicka en förfrågan per e-post till adressen talous@itauusimaa.fi. I meddelandet bör du uppge företagets namn, FO-nummer samt ansvarspersonens e-postadress. E-postadressen bör vara personlig.

Östra Nylands vårdförskåningsområde betalar inga tillkommande kontors-, boknings-, material- eller faktureringsavgifter.

Fakturan ska innehålla följande uppgifter, som är obligatoriska enligt mervärdesskattelagen:

- datum för utfärdandet,
- fakturans nummer (löpnummer)
- tjänsteproducentens identifieringsnummer för mervärdesskatt (FO-nummer)
- tjänsteproducentens namn och adress
- namn och adress på fakturans mottagare
- servicesedelportalens fakturareferens
- grund för skattefrihet, t.ex. skattefria social- och hälsovårdstjänster:

- a) skattefri försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster enligt 130 a § i mervärdesskattelagen
- b) skattefri försäljning av tjänster i form av socialvård enligt 130 a § i mervärdesskattelagen
- c) skattefri försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster enligt 34 § i mervärdesskattelagen
- d) skattefri försäljning av tjänster i form av socialvård enligt 37 § i mervärdesskattelagen
- e) i en ändringsfaktura eller kreditfaktura en hänvisning till den ursprungliga fakturan

Om fakturan är bristfällig eller felaktig returnerar Östra Nylands välfärdsområde fakturan till tjänsteproducenten, vilket kan medföra dröjsmål i betalningen.

Servicen ska faktureras månadsvis i efterskott senast den 15 dagen.

Klienten betalar en självriskandel till tjänsteproducenten. Om klienten inte betalar självriskandelen av tjänsteproducentens faktura, ska tjänsteproducenten själv ta hand om betalningsförhandlingar och eventuell indrivning. Östra Nylands välfärdsområde ansvarar inte för klientens eventuella obetalda självriskandelar.

8 Lagstiftning som reglerar servicen

1. Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
2. Lag om privat socialservice (922/2011)
3. Lag om privat hälso- och sjukvård (152/1990)
4. Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
5. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
6. Patientförsäkringslag (948/2019)
7. Hälso- och sjukvårdslag (1326/2010)
8. Socialvårdslag (710/1982 och 1301/2014)
9. Lag om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010)
10. Lag om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007)
11. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar (298/2009)
12. Arbetarskyddslag (738/2002)
13. Lag om planering av och statsunderstöd för social- och hälsovården (733/1992)
14. Dataskyddslag (1050/2018)
15. Konsumentskyddslag (38/1978)
16. Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
17. Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994)
18. Förordning om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (564/1994)
19. Lag om yrkesutbildade personer inom socialvården (272/2005)
21. Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012)

22. Lag om klienthandlingar inom socialvården (254/2015)

23. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (Allmän dataskyddsförordning)