KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

Keski-Suomen hyvinvointialue

Rintamaveteraanien kotihoidon palvelusetelin sääntökirja 1.1.2027

Sisällys

1. Rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteli 3
2. Palvelun sisältövaatimukset 3
2.1. Asiakassuunnitelma, toteuttamissuunnitelma, tilastointi ja kirjaukset asiakas- ja potilastietojärjestelmään 4
3. Rintamaveteraanien kotihoidon palvelusetelin sisällöt 5
3.1. Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkaan perushoidolliset tehtävät 5
3.2. Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkaan lääke- ja sairaanhoidolliset tehtävä 6
3.3. Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkuuteen liittyvät kodinhoidolliset tehtävät 7
3.4. Kotihoidon asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtiminen 7
3.5. Muut tehtävät 7
4. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen sekä henkilöstön riittävyyden turvaaminen 8
5. Rintamaveteraanien kotihoidon palveluntuottajan vastuuhenkilöä koskevat vaatimukset 10
5.1. Henkilöstön pätevyyden selvittäminen 10
5.2. Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset 11
6. Palvelusetelin arvot, myönnettävät tuotteet ja laskutus 12
6.1. Palse.fi-portaaliin kirjaaminen ja palvelusetelilaskutus 12
6.2. Palvelusetelin maksaminen palveluntuottajalle 13
6.3. Kilometrikorvausten maksaminen 13
6.4. Keskeytyssäännöt ja laskutus 13
7. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot .... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7.1. Tietojärjestelmävaatimukset, kustannukset ja kirjaaminen 14
7.2. Laadunhallinta, raportointi ja valvonta 15
7.3. Henkilöstöä koskeva ilmoitusvelvollisuus 17

1. Rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteli

Rintamaveteraanien kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelua ja kotisairaanhoitoa. Kotihoitoa toteutetaan asiakkaan kotiin tehtävillä kotikäynneillä, joiden sisältö on määritelty asiakkaan asiakas- ja toteuttamissuunnitelmaan. Rintamaveteraanien kotihoidon palvelusetelillä tarkoitetaan päiväaikaista kotihoitoa, jota myönnetään klo 07-21. Palvelutarpeen muuttuessa ympärivuorokautiseksi asiakas voi jäädä rintamaveteraanien päiväaikaisen kotihoidon palvelusetelin asiakkaaksi, jolloin Keski-Suomen hyvinvointialue tuottaa asiakkaan yöhoidon käynnit. Kotihoidon käyntien määrä ja ajankohta sovitetaan asiakkaan hoidon tarpeeseen. Käyntejä tehdään tarpeen vaatiessa myös iltaisin sekä viikonloppuisin.

Rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteli on vaihtoehto Keski-Suomen hyvinvointialueen säännölliselle kotihoidolle. Asiakas valitsee palvelusetelituottajan Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymistä rintamaveteraanien kotihoitoa tuottavista palvelusetelituottajista. Asiakasohjaaja tarvittaessa auttaa palvelusetelituottajan valinnassa. Rintamaveteraanien palveluiden järjestämistä ohjaa Valtiokonttorin Rintamaveteraanien kotiin annettavat palvelut –ohjekirje hyvinvointialueille kyseiselle vuodelle. ~~2024.~~ Uudet asiakkaat tulevat palveluiden piiriin Keski-Suomen hyvinvointialueen keskitetyn asiakasohjauksen kautta. Rintamaveteraanien kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. Asiakasohjaaja selvittää henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn ja terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Asiakkaan tarvitsemat kotihoidon palvelut suunnitellaan ja järjestetään yhdessä asiakkaan, läheisten ja muiden tahojen kanssa asiakkaan asuinpaikka huomioiden. Asiakasohjaaja tekee rintamaveteraanien kotihoidon palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle kirjallisen palvelupäätöksen. Asiakasohjaus tekee rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteliasiakkaalle seurantakäyntejä säännöllisin väliajoin.

Palveluseteleiden sääntökirja koostuu erillisestä yleisestä osiosta (Palveluseteleiden sääntökirjan yleinen osa), palvelukohtaisesta osasta sekä sääntökirjan yleisen osan liitteistä. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi tuottaja hyväksyy sääntökirjat liitteineen ja sitoutuu noudattamaan niitä.

2. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa rintamaveteraanien kotihoidon palvelua Keski-Suomen hyvinvointialueella ja palveluntuottajan toimitilojen tulee sijaita Keski-Suomessa.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään myöntämispäätöksessä määriteltyyn kotihoidon palveluun ja palvelua tuotetaan päiväaikaisella palvelusetelillä. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön tilaajan käytössä oleva asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa kotihoidon palvelusetelituottajaa tai siirtyä hyvinvointialueen kotihoidon piiriin. Palveluntuottajan vaihtaminen toteutetaan saattaen vaihtaen palveluntuottajien, asiakkaan ja asiakasohjauksen välisenä yhteistyönä. Jos asiakas tai omainen ilmoittaa palveluntuottajalle palveluiden päättymisestä, palveluntuottaja informoi asiakasohjaajaa ilmoituksesta. Asiakkaan palvelut päätetään yhteistyössä asiakasohjaajan kanssa.

2.1. Asiakassuunnitelma, toteuttamissuunnitelma, tilastointi ja kirjaukset asiakas- ja potilastietojärjestelmään

Palvelua toteutetaan rintamaveteraanin asiakassuunnitelman ja toteuttamis-suunnitelman mukaisesti. Toteuttamissuunnitelma tehdään asiakkaan sekä asiakkaan määrittelemien hänen hoitoonsa osallistuvien toimijoiden kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan asiakassuunnitelmaa, siinä määriteltyjä tavoitteita sekä arvioimaan asiakkaan hoidon tarvetta jatkuvasti. Asiakassuunnitelma ja toteuttamissuunnitelma annetaan asiakkaalle kirjallisesti. Asiakkaan toteuttamissuunnitelma tulee käydä läpi palveluntuottajan henkilöstön kanssa siten, että suunnitelman sisältö on asiakkaan hoitoon osallistuvan hoitohenkilökunnan tiedossa. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja kognitiivista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä. Kirjaamisessa tulee kiinnittää huomiota erityisesti veteraanin voinnissa tapahtuviin muutoksiin. Kaikessa tilaajan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävässä kirjaamisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja tilaajan kirjaamisohjetta. Tavoitteena on, että asiakkaan terveydentilassa tapahtuvat muutokset voidaan ennakoida ja tarvittava hoitoonohjaus toteuttaa oikea-aikaisesti. Kotihoidon alkaessa asiakkaalle on nimettävä omahoitaja.

Huomioitavia asioita:

- Asiakastyöhön liittyvä yhteydenpito tapahtuu tilaajan ja palveluntuottajan nimetyn yhteyshenkilön välillä arkisin klo 8–16. Lisäksi palveluntuottajan edustajan on oltava tavoitettavissa yhdestä puhelinnumerosta päivittäin myös klo 16–21 sekä viikonloppuisin ja pyhinä klo 8–21. Puhelumaksu on normaalin paikallisverkkomaksun suuruinen.

- Asiakkaan alkupalaverissa laaditaan alustava asiakassuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, asiakasohjaajan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Hyvinvointialueella käytössä olevaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään laaditaan toteuttamissuunnitelma palveluntuottajan toimesta viimeistään viiden viikon kuluttua palveluiden käynnistymisestä, sitä päivitetään aina asiakkaan palvelutarpeen ja tilanteen

muuttuessa, mutta kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Palveluntuottaja vastaa toteuttamissuunnitelman tarkistamisesta.

- Palveluntuottajan tulee tilastoida hyvinvointialueella käytössä olevaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään kotihoidon puolelle kotihoidon käynnit ja käyntien kesto eli asiakkaan hoitoon käytetty aika heti työvuoron päättyessä. Tilastoinnit tulee pitää ajan tasalla, koska asiakasohjaajat määrittävät tarvittavan hoitoajan ja tekevät palvelupäätöksen asiakkaalle tilastointien perusteella.

- Asiakkaiden hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi kaikki ammattiryhmät kirjaavat viipymättä ne tiedot, joita saatetaan tarvita heti oman työvuoron päättymisen jälkeen. Tämä tarkoittaa siis sitä, että jos asiakkaan voinnissa tai olosuhteissa on tapahtunut selkeä muutos, joka saattaa uhata hänen terveyttään tai hyvinvointiaan, asia kirjataan vielä saman työvuoron aikana tilaajan määrittämään asiakastietojärjestelmään. Kirjaamista ei siis jätetä esimerkiksi odottamaan seuraavaa aamua, vaikka se merkitsisikin yli- tai lisätyöhön jäämistä. Toinen työntekijä ei myöskään voi kirjata toisen puolesta. Mikäli mitään välitöntä kirjattavaa ei tule (eli asiakkaan vointi on tasainen), tulee kirjata vähintään yhden (1) viikon välein yhteenvetoa asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä.

- Potilaskertomukseen tulee tehdä merkinnät jokaisesta potilaan terveydenhuollon palvelutapahtumasta, esimerkiksi kotikäynti ja puhelu. Potilasasiakirjoihin terveydenhuollon ammattihenkilö (esim. sairaanhoitaja, terveydenhoitajat) tai hänen ohjeistuksensa mukaisesti muu hoitoon osallistuva henkilö (esim. lähihoitaja) merkitsee potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun ja toteuttamisen seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Aina kun terveydenhuollon ammattilainen tutkii tai hoitaa potilasta terveyden- tai sairaanhoidon osalta, tapahtumasta tulee kirjata käyntikohtaisesti.

3. Rintamaveteraanien kotihoidon palvelusetelin sisällöt

Kotihoitoa toteutetaan asiakkaan luona tehtävin kotikäynnein asiakkaan toteuttamissuunnitelman mukaisesti päiväaikaisella palvelusetelillä. Seuraavissa kappaleissa on kuvattu esimerkinomaisesti keskeisimpiä kotihoidon sisältöjä. Luettelo ei ole kattava, koska palvelun sisältö muodostuu asiakaskohtaisen palvelutarpeen mukaisesti. Palveluntuottaja ei saa markkinoida muita palvelujaan asiakkaalle, vaan kaikki asiakkaalle järjestettävät palvelut tulevat asiakasohjaajien kautta.

3.1. Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkaan perushoidolliset tehtävät

Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkaan perushoidollisiin tehtäviin kuuluu:

- asiakkaan avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, kuten henkilökohtainen hygienia (hampaiden pesu, ihon hoito, kynsien leikkaaminen, peseytyminen, parran ajo, hiusten harjaus, kuulolaitteen puhdistus), wc-toimet ja pukeutuminen
- asiakkaan säännöllisestä, terveellisestä ja monipuolisesta ravitsemuksesta huolehtiminen, esim.
    - aamu-, ilta- ja välipalojen valmistuksessa avustaminen
    - valmiin aterian lämmityksessä avustaminen
    - tarvittaessa jääkaapin sisällön tarkistaminen
- asiakkaan yksilöllisen toimintakyvyn eri osa-alueiden tukeminen kuntouttavilla työmenetelmillä
- terveydentilan ja yleistilanteen seuranta ja tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- hoitotarvikkeiden ja välineiden hankinta tai hankinnassa avustaminen
- liikkumisessa ja tarvittavien apuvälineiden hankinnassa avustaminen
- harjoitusohjelman/kotikuntoutusohjelman suorittamisessa ohjaaminen
- saattoapu yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti
- sosiaalinen kanssakäyminen huomioidaan yksilöllisesti ja sille varataan riittävästi aikaa
- yhteydenpito eri asiantuntijatahoihin asiakkaan asioissa

3.2. Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkaan lääke- ja sairaanhoidolliset tehtävä

Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkaan lääke- ja sairaanhoidollisiin tehtäviin kuuluu:

- terveydentilan ja voinnin seuranta, asiakkaan sairauteen liittyvät seurannat (esim. verikokeet, verenpaineen ja painon seuranta), toimintakyvyn ylläpitäminen sekä tarvittavista jatkoseurannoista huolehtiminen
- lääkehoidon toteuttaminen (lääkkeiden antaminen, lääkkeiden jakaminen annostelijaan), lääkehoidon havainnointi ja seuranta sekä arviointi
  lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
  reseptien uusimisesta huolehtiminen
  apteekkiasioinnissa avustaminen; apteekkitilin avaaminen sekä lääkkeiden tilaaminen asiakkaan sopimusapteekista
  tarvittaessa yhteydenotot ja ajanvaraus asiakkaan lääkäriin tai muuhun tarvittavaan terveydenhuollon yksikköön
- injektioiden antaminen
    - rokotukset
- haavahoidot ohjeiden mukaan
- katetroinnit ja avannehoidot
- muistitestin, depressiotestin ja muiden hoidon toteuttamista edellyttävien testien tekemistä ammattihenkilöltä, joka on suorittanut asianmukaiset koulutukset

- saattohoidon toteuttaminen yhdessä omaisten ja kotisairaalan kanssa

3.3. Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkuuteen liittyvät kodinhoidolliset tehtävät

Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkuuteen liittyviin kodinhoidollisiin tehtäviin kuuluu:

- kodin yleissiisteydestä huolehtiminen, roskien vienti, näkyvien roskien siistiminen, vuoteen sijaus ja lakanoiden ja pyyhkeiden vaihto, tiskaus tai astianpesukoneen täyttö ja tyhjentäminen, pöytäpintojen pyyhkiminen, jääkaapin siisteydestä huolehtiminen
- wc:n siisteydestä huolehtiminen sekä portatiivin tyhjennys ja pesu, suihkussa avustamisen yhteydessä pesualueen, suihkutuolien ja nousutukien huuhtelu sekä lattian kuivaus.
- asiakkaan avustaminen ja neuvonta perussiivouksen hankkimiseksi olemalla yhteydessä asiakasohjaukseen
- avustaminen pyykkihuollossa.
    - Asiakkaan tai hänen asioiden hoitajan kirjallisella suostumuksella voidaan kodinkoneet jättää päälle seuraavaan kotihoidon käyntiin asti

3.4. Kotihoidon asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtiminen

Rintamaveteraanien kotihoidon asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtimiseen kuuluu:

- psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden arviointi, toimintakyvyn tukeminen ja edistäminen
- elinympäristön toimivuudesta/esteettömyydestä huolehtiminen ja tarvittaessa yhteydenotto asiantuntijatahoon
    - asiakas/ omaiset huolehtivat kiinteistön varoittimien toimivuudesta ja huolloista (mm. palo- ja häkävaroittimet, kosteusanturit)
- tekniikan hyödyntäminen turvallisen ympäristön tukena (apuvälineet, turvapuhelin)

3.5. Muut tehtävät

Rintamaveteraanien palveluseteliin sisältyviin muihin tehtäviin kuuluu:

- ohjaus ja neuvonta
- tarvittaessa avustaminen etuuksien, tukien ja edunvalvonnan hakemisessa
- avustaminen välttämättömien vaatteiden hankinnassa silloin, kun sitä ei ole mahdollista muutoin järjestää
    - Ateria- ja kauppatilausten teossa avustaminen

- postin haku ja kirjepostin vienti harkinnan mukaan
- ympärivuorokautisen asumisen tarpeen arviointi yhdessä asiakasohjauksen, asiakkaan / omaisen kanssa, kun kotihoidon käynnit eivät enää takaa asiakkaan turvallista ja riittävää hoitoa omassa kodissa

4. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen sekä henkilöstön riittävyyden turvaaminen

Kotihoidon henkilöstörakenteen suunnittelussa on noudatettava lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (559/1994) ja asetusta (564/1994) siten, että asiakas- ja potilasturvallisuus ei missään tilanteessa vaarannu.

Kotihoidon henkilöstön vähimmäistarve määräytyy iäkkäille myönnettyjen palvelujen (tunteina) toteuttamiseen tarvittavina henkilöstön välittömään asiakastyöhön käytettävissä olevana työaikana (tunteina). Sosiaalihuoltolaki (SHL 49§) ohjaa henkilöstön riittävyyden turvaamista.

Palveluntuottajan tulee rekisteröinnin yhteydessä toimintasuunnitelmassaan kuvata, millaista kotihoidon palvelua yritys tuottaa ja kuinka yritys tuottaa asiakkaiden terveydenhuollon ja sairaanhoidon palvelut. Kuvauksessa tulee huomioida sosiaalihuoltolain 19 a §:n 1 mukainen määrittely.

Kotihoitoon (Shl 19 a § 1 mom.) kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:
1) hoito ja huolenpito;
2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta;
3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta;
4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Palvelutuottajan henkilökunnalta edellytetään samantasoista osaamista kuin Keski-Suomen hyvinvointialueen kotihoidon henkilöstöltä. Kotihoitoa, edellä mainituissa kohdissa 1-3, voi tuottaa työntekijät, joilla on lähihoitajan tutkinto. Mikäli palveluntuottaja tuottaa myös 4 kohdan mukaista kotisairaanhoitoa, tulee palveluntuottajan hakea aluehallintovirastolta terveydenhuollon lupa kotisairaanhoidon tuottamiseen.

Keski-Suomen hyvinvointialue edellyttää, että kaikissa kotihoidon palvelua tuottavissa toimintayksiköissä on käytettävissä vähintään yksi sairaanhoitaja/terveydenhoitaja/kätilö, joka vastaa lääkehoidon kokonaisuuden toteuttamisesta ja yksikön sairaanhoidollisista tehtävistä. Tätä edellytetään, vaikka palveluntuottaja tuottaisi vain sosiaalihuoltolain 19 a §:n kohtien 1–3 mukaista kotihoidon palvelua. Palveluntuottajan on kuvattava Palse.fi-portaalin hakemukselle

millä tavalla vähintään yksi terveydenhuollon ammattihenkilö on yrityksen käytettävissä säännöllisen kotihoidon palvelusetelipalvelun tuottamisessa.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta. Henkilöstöllä on oltava kotihoidossa tarvittavaa monipuolista osaamista sekä erityisesti tietoa asiakkaiden toimintakyvystä ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta sijaisia myöten täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan, omaisten / läheisten kanssa.

Palveluntuottajan tulee noudattaa henkilökunnan (myös työharjoittelussa tai opetusjaksolla olevien) osalta tartuntatautilain (1227/2016) mukaista rokotussuojaa.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla tehtävän edellyttämä hyvä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito, jota palveluntuottajan tulee arvioida. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja varmistaa henkilöstönsä lääkehoidon osaamisen; henkilöstöllä tulee olla ajantasaiset samanlaiset lääkehoidon luvat ja lääkehoidon toteuttamisen taidot, mitä edellytetään hyvinvointialueen soteammattihenkilöiltä, joilla on vähintään lähihoitajakoulutuksen tasoinen lääkehoidon koulutus + lupakäytännöt (ei hoiva-avustajat). Lääkehoidon toteuttamista ohjaa STM:n Turvallinen lääkehoito Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (2021:6) ja Keski-Suomen hyvinvointialueen palvelualuekohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka löytyy Sampo-ohjepankista. Jokaisessa työvuorossa yksikön lääkehoidosta vastaa lääkeluvan omaava lähihoitaja tai sairaanhoitaja.

Kotihoidon henkilöstöllä tulee olla myös muu hoitotyön tehtäviin tarvittava koulutuspohja ja varmennettu käytännön osaaminen (mm. erilaiset injektiot, katetrointi). Jos palveluntuottaja ottaa veri- ja muita laboratorionäytteitä, palveluntuottaja huolehtii siitä, että hoitohenkilöstöllä on valmiudet ja riittävä osaaminen veri- ja muiden laboratorionäytteiden asianmukaisesti ottamiseen. Lähihoitajilla täytyy olla tätä varten lisäkoulutus ja näytöt osaamisesta. Lisäksi heillä tulee olla lääkärin myöntämä kirjallinen lupa verinäytteiden ottamiseen.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilöstö suunnitelmallisesti torjuu infektioita osana asiakkaiden hoitoon liittyvää asiakas-/potilasturvallisuutta ja henkilöstöllä on tarvittava tartuntatautilain mukainen suojaus. Palvelutuotantoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi.

Palveluntuottajan henkilöstön tulee noudattaa Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden antamia toimintaohjeita ja turvallisuusmääräyksiä. Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilöstönsä riittävästä sijaistuksesta ja muista järjestelyistä vuosilomien, sairauslomien ja muiden vapaajaksojen aikana. Hoitoon ja muuhun asiakastyöhön osallistuvalla työntekijällä tulee olla riittävä perehdytys tehtävään. Lisäksi tehtävässä edellytetään hyviä asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitoja sekä valmiutta eri kulttuuritaustaisten ja vammaisten asiakkaiden kohtaamiseen. Kelpoisuusvaatimukset täyttäviä opiskelijoita voi olla kerrallaan enintään 20 % hoitotehtävissä toimivista työntekijöistä.

5. Rintamaveteraanien kotihoidon palveluntuottajan vastuuhenkilöä koskevat vaatimukset

Säännöllisen kotihoidon toimintayksikössä tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että kotihoidon palvelu täyttää laissa, asetuksissa ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Yhdelle vastuuhenkilölle määritellyn toiminta-alueen, palveluiden tai henkilökunnan määrän tulee olla sellainen, että vastuuhenkilö voi tosiasiallisesti vastata toiminnan laadusta ja asiakasturvallisuudesta.

Vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta ja riittävää johtamistaitoa; sotealan korkeakoulututkinto, alan tuntemusta ja työkokemusta sekä 2 vuoden esihenkilötyökokemus tai 25 op johtamisopintoja.

Edellä mainittu vastuuhenkilöä koskeva soveltuvan korkeakoulututkinnon edellytys on pääsääntö vastuuhenkilönä toimimiseksi. Edellytyksestä voidaan poiketa pienimuotoisten kotihoitoyritysten kohdalla, joiden vastuuhenkilönä voi toimia myös lähihoitaja. Tällöin yksikössä voi työskennellä lähtökohtaisesti enintään kolme työntekijää vastuuhenkilö mukaan lukien. (Aluehallintovirastot / Valvira, ohjeistus)

5.1. Henkilöstön pätevyyden selvittäminen

Kotihoidon henkilökunnan koulutusvaatimuksena on sairaanhoitaja (AMK) /terveydenhoitaja (AMK) tai aiempi vastaava opistoasteen koulutus, perus- tai lähihoitaja, joilla suuntautuminen ensisijaisesti joko sairaanhoidon- ja huolenpidon, ensihoidon, kuntoutuksen tai vanhustyön opintoihin. Moniammatillisessa henkilöstössä voi työskennellä myös sosionomeja, geronomeja, fysioterapeutteja, kuntoutuksenohjaajia ja toimintaterapeutteja. Kotihoidon välittömästä asiakastyöstä voi vastata myös hoiva-avustaja silloin, kun heidän osaamisensa vastaa asiakkaiden hoidon tarvetta ja asiakkaille myönnettyjä palveluja.

Rekrytoidessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Lupa- ja valvontaviraston ~~Valviran~~ ylläpitämästä ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Myös sijaisilta edellytetään riittävää sosiaali- ja/tai terveysalan koulutusta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työsopimukset. Palveluntuottaja järjestää lakisääteiset työterveyspalvelut ja huolehtii henkilöstöstä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä.

Palveluntuottaja selvittää iäkkäiden kanssa työskentelevien rikostaustan ja merkitsee uuden työntekijän rikostaustan selvittämisen ajankohdan ja suorittajan nimen muistioon, johon Keski-Suomen hyvinvointialueella on oikeus tutustua siihen pyytäessä. Iäkkäiden kanssa työskentelevien osalta rikosrekisteriotteen selvittäminen koskee 1.1.2024 jälkeen aloittaneita työntekijöitä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 §28).

Sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajana toimiva työnantaja pyytää työntekijää esittämään itsestään nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote pyydetään nähtäväksi, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään. Rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen tuleen voimaan 1.1.2025 uuden vammaispalvelulain voimaan tulon myötä.

5.2. Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa kotihoidon palvelua Keski-Suomen hyvinvointialueen alueella.

6. Palvelusetelin arvot, myönnettävät tuotteet ja laskutus

Keski-Suomen hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa palvelusetelin arvon, ja mahdolliset myöhemmin tehtävät palvelusetelin arvon korotukset. Myönnettävät palvelutuotteet ovat rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteli arkipäivä, rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteli lauantai ja rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteli sunnuntai. Jokaisella palvelusetelituotteella on oma tuntihinta. Palveluntuottaja tuottaa palvelua palvelusetelin tuntihinnalla. Kotihoito on maksutonta rintamaveteraaneille. Keski-Suomen hyvinvointialue maksaa koko palvelusetelin arvon palveluntuottajalle.

Palvelusetelituotteiden tuntihinnat:

- rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteli arkipäivä ~~48,94€~~ 50,90€/tunti
- rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteli lauantai ~~55,72€~~ 57,95€ / tunti
- rintamaveteraanien kotihoidon palveluseteli sunnuntai ~~80,59€~~ 83,81€/tunti

6.1. Palse.fi-portaaliin kirjaaminen ja palvelusetelilaskutus

Palveluntuottaja kirjaa Palse.fi-portaaliin käytetyn hoitoajan viikkotasolla. Kirjaukset tulee tehdä 7 vrk kuluessa tapahtumasta. Palse.fi-portaaliin tehtyjen kirjausten tulee täsmätä hyvinvointialueen käytössä olevan asiakas- ja potilastietojärjestelmään järjestelmään tehtyjen kirjausten kanssa.

Tuottaja laskuttaa Keski-Suomen hyvinvointialuetta kuukausittain jälkikäteen Palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa Palse.fi-portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen, ja lähettää Keski-Suomen hyvinvointialueelle verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästään. Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muta vastaavia kuluja.

Seuraavassa tapauksessa palveluntuottaja lähettää tilaajalle erillisen laskun Palse.fi-portaalin tietojen perusteella muodostetun laskun lisäksi:

- Kun asiakas vaihtaa palveluntuottajaa ja asiakkaan luona käydään yhtä aikaa muutaman hoitotunnin verran saattaen vaihtaen, voi uusi palveluntuottaja näiltä hoitotunneilta laskuttaa palvelusetelin tuntihinnan hyvinvointialueelta erillisellä laskulla.

6.2. Palvelusetelin maksaminen palveluntuottajalle

Palveluseteli maksetaan tuottajalle kuukausittain jälkikäteen. Edellisen kuukauden laskutuksen voi tehdä seuraavan kuukauden alussa. Tuottaja voi laskuttaa Palse.fi-portaaliin tekemiensä kirjausten mukaisesti sekä hoitoajan että kilomerikorvaukset. Palveluntuottaja ja Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakasohjaaja sekä asiakas ja omaiset/asioidenhoitaja tapaavat tarvittaessa tai asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa oleellisesti.

Palveluntuottajaa velvoitetaan olemaan yhteydessä palvelusetelin myöntäjään heti, kun asiakkaan palvelutarpeessa ilmenee muutoksia tai hoito keskeytyy. Lähtökohtaisesti palveluseteliä ei makseta takautuvasti palveluntuottajalle, jos muutoksesta ei ole ilmoitettu asiakasohjaukseen hyvinvointialueen käytössä olevalla asiakas- ja potilastietojärjestelmäviestillä tai puhelimitse heti muutoksen alkaessa. Liikaa maksettu palveluseteli peritään takaisin.

6.3. Kilometrikorvausten maksaminen

Kilometrikorvaukset maksetaan verottajan ilmoittaman hinnan mukaisesti. Palveluntuottaja kirjaa ajokilometrin toteutuneen määrän mukaisesti Palse.fi-portaaliin. Kilometrit korvataan siltä osin, kuin edestakainen matka ylittää 10 km. Mittapisteenä käytetään palveluntuottajan toimipisteen osoitetta, josta lasketaan lyhin reitti asiakkaalla/asiakkaalta toiselle. Muilta osin Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä kilometrikorvauksia (hinta sisältyy palvelutuntihintoihin).

6.4. Keskeytyssäännöt ja laskutus

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Keski-Suomen hyvinvointialueelle viivytyksettä asiakkaan sairaalaan joutumisesta tai muusta laskutukseen vaikuttavista asioista. Palveluntuottaja voi laskuttaa säännöllisen kotihoidon käynneistä kuukausittain jälkikäteen. Asiakkaan sairaalaan lähtö- ja paluupäiviltä palveluntuottaja laskuttaa Keski-Suomen hyvinvointialuetta, mikäli palveluntuottaja on tehnyt asiakkaan luokse käynnin kyseisenä päivänä (tehdään tapahtumakirjaus normaalisti, ja tapahtuma tulee mukaan Palse-portaalissa tehtävään laskutusaineistoon).

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa asiakasohjaajalle kaikista asiakkaan hoitoajan muutoksista. Kokonaisilta asiakkaan poissaolopäiviltä ei makseta

palveluntuottajalle palveluseteliä. Asiakkaan ollessa läheisen hoidossa kokonaisilta poissaolopäiviltä ei palveluntuottaja voi periä palveluseteliä. Mikäli hoitoaikaa on kulunut myönnettyä vähemmän, asiakasohjaus oikaisee tehdyn päätöksen siitä alkaen, kun hoitoaika vähentynyt. Jos veteraanin puoliso on säännöllisen kotihoidon palvelusetelin piirissä, huomioidaan veteraanin ja puolison laskutus erikseen. Puolisoa laskutetaan kuten yksin asuvaa asiakasta laskutettaisiin.

Palveluntuottaja on aina velvollinen kirjaamaan järjestäjän asiakas- ja potilastietojärjestelmään säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaan sairaalaan joutumisen. Asiakas- ja potilastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan palveluista poistumispäivä ja palveluihin paluupäivä. Palvelusetelijärjestelmässä asiakkaalle myönnetään hoidon tarpeen mukaan hoitotunnit kuukaudessa. Palvelun suorittaja tilastoi järjestäjän asiakas- ja potilastietojärjestelmään asiakkaan hoitoajan minuutin tarkkuudella käyntikohtaisesti aina työvuoron päätyttyä. Uuden asiakkaan todellinen käyntiaika tarkentuu ensimmäisen viikon aikana hoidon aloittamisesta, jonka jälkeen asiakasohjaaja luo asiakkaan palvelusetelin palveluseteli-järjestelmään.

7. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

7.1. Tietojärjestelmävaatimukset, kustannukset ja kirjaaminen

Kommentoinut [LR1]: Tämän selvitys tietohallinnosta työn alla

Rintamaveteraanien kotihoidon palvelusetelituottajalta vaaditaan hyvinvointialueen käytössä olevaa asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönottoa sen mukaisesti mitä järjestelmää asiakkaan hoidossa käytetään. Palveluntuottaja sitoutuu hankkimaan Keski-Suomen hyvinvointialueen tietohallinnon vaatimusten mukaiset tietokoneet. Palveluntuottaja asentaa koneille tarvittavat sovellukset järjestäjän tietohallinnon ohjeiden mukaisesti. Järjestelmiä käytetään hyvinvointialueen virtuaalisovelluksen avulla. ~~Mediatri ja Pegasos-alueilla palveluntuottajat voivat sovitusti kirjata järjestäjän osoittamilla olemassa olevilla laitteilla, kunnes näillä alueilla siirrytään yhtenäiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään.~~ Jokaista kymmentä (10) hoitohenkilökuntaan kuuluvaa kohden tulee olla vähintään yksi tietokone, johon asiakas- ja potilastietojärjestelmäyhteys voidaan muodostaa. Järjestäjän asiakas- ja potilastietojärjestelmien käytössä noudatetaan hyvinvointialueen erikseen antamia ohjeita. Hyvinvointialue ei laskuta tuottajia järjestäjän asiakas- ja potilastietojärjestelmien käytöstä vuonna 2026. Vuoden 2027 osalta järjestelmien lisenssimaksu ilmoitetaan loppuvuodesta 2026. Keski-Suomen hyvinvointialue pidättää oikeudet hinnan muutoksiin.

Keski-Suomen hyvinvointialue järjestää palveluntuottajan työntekijöille asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen palvelun alkaessa. Palveluntuottajan työntekijöiden tulee osallistua jatkossa Keski-Suomen hyvinvointialueen järjestämiin/osoittamiin asiakas- ja potilastietojärjestelmää koskeviin koulutuksiin, joista ilmoitetaan aina erikseen. Muusta koulutuksesta vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen sekä tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta.

Palveluntuottaja kirjaa hoitotyöhön liittyvät asiakastiedot ja työsuoritteet Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Asiakastyön kirjaaminen tehdään Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamisohjetta ja lainsäädännön vaatimuksia noudattaen. Palveluntuottaja noudattaa tilaajan asiakas- ja potilastietojärjestelmään liittyviä tietoturva-, turvallisuus- ja käyttöehtoja. Myös asiakaskäynnillä eri palveluihin kulunut aika ja käynnin tarkka alkamis- ja loppuaika tilastoidaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Kotihoidon käynnit tulee olla tilastoituna työvuoron päätteeksi. Seuraavan kuun 7. päivän jälkeen tehtyjä tilastointeja/muutoksia ei enää hyväksytä. Palse.fi-portaaliin tapahtumakirjaukset tehdään viimeistään 7 vuorokauden kuluessa palvelutapahtumasta.

Asiakas/asioidenhoitaja voi katsoa raportin/yhteenvedon palveluntuottajan käyntiajoista Palse.fi:stä esimerkiksi Suomi.fi-palvelun kautta tunnistautumalla.

7.2. Laadunhallinta, raportointi ja valvonta

Palvelutuottajan toimiva omavalvonta on keskeisin ja tärkein palvelun laatuun vaikuttava tekijä.

Kotihoidon yksiköllä tulee olla laadittu omavalvontasuunnitelma Lupa- ja valvontaviraston ~~Valviran~~ ajantasaisen ohjeen mukaisesti, joka tulee olla ajan tasalla ja omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty siten kuin laki edellyttää. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonta perustuu toimintayksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Palveluntuottajan tulee seurata palvelunsa laatua hoitotyöhön liittyvien poikkeamien (asiakkaiden hoitoon liittyvät haittatapahtumat, esim. lääkehoitoon ja tapaturmiin

liittyvät) dokumentoinnin ja niiden säännöllisen käsittelyn sekä asiakaspalautejärjestelmän avulla.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden mukainen lääkehoitosuunnitelma, joka määrittelee ja ohjaa lääkehoitoon, lääkehoidon turvallisuuteen ja yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan liittyvät tehtävät ja vastuut kyseisessä organisaatiossa. Lääkehoidosta vastaava terveydenhuollon ammattihenkilö on nimetty. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen tulee olla samalla tasolla, mitä Keski-Suomen hyvinvointialueen henkilöstöltä edellytetään. Henkilöstön myönnetyistä lääkeluvista on oltava ajan tasalla oleva luettelo. (Turvallinen lääkehoito -opas THL 6/2021).

Laadunhallinnan osalta palveluntuottaja vastaa siitä, että:

- Palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja –tavoitteet sekä arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty kirjallisesti.
- Palveluntuottaja huolehtii omavalvonnallisesti asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.
- 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 Keski-Suomen hyvinvointialueen valvontayksikköön.
- Henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritelty kirjallisesti.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että toiminnassa noudatetaan ja valvotaan alaa koskevia työturvallisuussäännöksiä.
- Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset hygieniaohjeet ja ohjeet erityistilanteisiin.
- Työnantaja on velvollinen hankkimaan suojavälineet ja tarvikkeet, esimerkiksi suojakäsineet ja käsihuuhteet työntekijöille.
- Asiakkaiden kanssa tekemisissä olevalla henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi.
- Palveluntuottajalla on asiakirjahallintoa koskevat kirjalliset ohjeet ja arkistointisuunnitelma, joista ilmenevät mm. ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta, kirjaamiseen liittyvät käytännöt ja menettelyohjeet, vastuut, tietojen luovutus, asiakirjojen säilytys ja hävittäminen. Palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneet hoivaan ja hoitoon liittyvät dokumentit toimitetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen rekisterinpitäjälle asiakkuuden päätyttyä. Tämä ei koske kuitenkaan palveluntuottajan ja asiakkaan välistä sopimusta.
- Hätätilanteiden varalle toimintayksiköistä löytyvät tulostetut asiakaslistat, joista ilmenevät käyntimäärät ja asiakkaiden/omaisten yhteystiedot.
- Palveluntuottaja soveltaa asiakastietojen käsittelyyn lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja

käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.
- Kotihoidon toimintayksiköillä tulee olla sähköinen lääkintälaiterekisteri, johon kirjataan kaikki yksikössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet sekä niiden hankinta- ja huoltohistoria. Lisäksi yksikössä tulee olla nimettynä laitevastaava ja henkilöstöllä suoritettuna laiteajokortit tai omattava vastaavat tiedot. (Laki eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääkinnällisistä laitteista 629/2010)
- Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palveluissa.

Keski-Suomen hyvinvointialue on lain yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelutuottajien palvelujen tasoa ja laatua. Tuotettujen palvelujen tulee vastata sääntökirjan määräyksiä. Asetettujen edellytysten täyttymistä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä, mahdollisten reklamaatioiden, muistutusten ja kanteluiden määrällä ja omavalvontayksikön toteuttamilla ohjaus- ja valvontakäynneillä. Hyvinvointialueella on oikeus tarkastaa palvelun sisältöön ja toteuttamiseen liittyviä tietoja ja tehdä suunniteltuja tai tarvittaessa ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä.

7.3. Henkilöstöä koskeva ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. (§29)

Epäkohta tarkoittaa lainvastaista toimintaa, asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavaa toimintaa, palvelun saatavuudessa tai järjestämisessä ilmenevä lainvastaisuutta, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua, toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia (esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä), asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun lain rikkomista tai jos mahdolliset puutteet toiminnassa eivät ratkea yksikön omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjälle ilmoittaminen tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueella ilmoittamalla palvelujohtajalle Laatuportin haitta- ja vaaratilanneilmoituksena. Ilmoitukseen valitaan tyypiksi epäkohta ja epäkohdan uhka. Lisäksi ilmoitetaan

hyvinvointialueen omavalvontayksikköön oman vastuualueen valvontatiimille sähköpostilla. Palvelujohtaja ja/tai omavalvontayksikkö arvioi, mitkä epäkohdat ovat niin vakavia, että ne tulee ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle. Palvelujohtaja ilmoittaa vakavista epäkohdista vastuualuejohtajalle ja kyseisen alan professiovastaavalle sähköpostilla.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta (§30) ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)