

Rintamaveteraanien

avokuntoutus

Palvelukohtainen sääntökirja

Sisällys

1 Soveltamisala	3
2 Asiakkaat	3
3 Palveluseteli	3
3.1 Palvelusetelijärjestelmä	3
3.2 Palvelusetelin myöntäminen.....	4
3.3 Sopimus.....	4
4 Sisältö	5
4.1 Fysioterapia.....	5
4.2 Jalkojen hoito.....	5
4.3 Palvelun tila- ja välinevaatimukset.....	6
5 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet.....	6
5.1 Palveluntuottaja.....	6
5.2 Henkilöstö.....	7
5.3 Laadunvalvonta	7
5.4 Palvelun virhe	7
5.5 Palvelun peruuntuminen.....	8
6 Laskutus	8
7 Palvelua ohjaava lainsäädäntö.....	9

1 Soveltamisala

Rintamaveteraanille voidaan myöntää palveluseteli avokuntoutukseen. Rintamaveteraanien kuntoutus perustuu lakiin rintamaveteraanien kuntoutuksesta (23.12.1988/1184). Kunta saa rintamaveteraanikuntoutuksen järjestämiseen vuosittain valtion talousarviossa varatun määrärahan Valtiokonttorilta. Valtiokonttori myös ohjeistaa kuntia kuntoutuksen järjestämisessä.

Rintamaveteraanien kuntoutus voidaan toteuttaa laituskuntoutuksena, päivä kuntoutuksena tai avokuntoutuksena. Palvelusetelitoiminnan piiriin kuuluvia avokuntoutuksen toimintamuotoja ovat fysioterapia, hieronta ja jalkojenhoito. Palvelu tapahtuu joko palveluntuottajan tiloissa tai asiakkaan kotona, palvelutalossa tai tehostetussa palveluasumisessa.

Palvelusetelin myöntämisessä huomioidaan rintamaveteraanin tarpeet, toiveet ja yhdenvertaisuus. Kuntoutuksen tarkoituksena on rintamaveteraanin toimintakyvyn edistäminen ja säilyttäminen niin, että hän selviytyy mahdollisimman pitkään itsenäisesti jokapäiväisistä toiminnoistaan. Tavoitteena on, että rintamaveteraanit saavat kuntoutusta säännöllisesti vuosittain. Palvelujen tulee perustua pääsääntöisesti palvelutarpeen kartoittamiseen.

2 Asiakkaat

Kuntoutukseen oikeutetun rintamaveteraanin tulee olla Suomessa asuva vuosien 1939–1945 sotiin osallistunut rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelustunnuksen tai rintamatunnuksen omaava rintamaveteraani.

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu rintamaveteraanien avokuntoutuksen palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, saldo tilanteen ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Veteraaniasioita hoitava viranhaltija ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa. Asiakas saa ohjeet myös kirjallisena sekä listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia.

3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelin myöntämisessä huomioidaan rintamaveteraanin tarve ja toiveet, yhdenvertaisuus ja Valtiokonttorin antama ohjeistus. Vuosittainen määräraha vaikuttaa myös veteraanikuntoutuksen myöntämismääriin. Valtiokonttorin kunnille antaman ohjeen mukaan rintamaveteraanin avokuntoutuskertojen määrä on pääsääntöisesti 30 käyntikertaa kalenterivuodessa. Palveluohjauksen viranhaltija tekee palvelusetelipäätöksen arvioinnin perusteella. Palveluseteli lähetetään asiakkaalle ja hänelle annetaan tiedot valittavissa olevista palvelusetelituottajista. Palveluseteli kirjataan palvelusetelijärjestelmään.

Saatuun palvelusetelin rintamaveteraani joko itsenäisesti tai edustajansa avustuksella valitsee palveluntuottajan ja toimittaa tälle palvelusetelin tunnuksen. Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn rintamaveteraanien avokuntoutukseen ja toteutuksessa noudatetaan myöntämispäätöksessä mainittuja kertamääriä.

Palvelusetelin kokonaisarvo perustuu myönnetyn palvelun määrään ja Valtiokonttorin vuosittaiseen rintamaveteraaneille kohdistettuun avokuntoutuksen määrärahaan.

Asiakkaalle ei muodostu palvelusta omavastuusuutta. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa kilometri-, laskutuslisiä- tai muita kustannuksia asiakkaalta tai palvelujen myöntäjältä.

Rintamaveteraani voi halutessaan hankkia lisäpalveluja palveluntuottajalta omakustanteisesti.

3.3 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, mikä tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva rintamaveteraanien avokuntoutuksen palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, missä sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta.

4 Sisältö

4.1 Fysioterapia

Fysioterapian tavoitteena on rintamaveteraanin toimintakyvyn säilyminen ja edistyminen, niin että hän mahdollisimman pitkään selviytyy itsenäisesti jokapäiväisistä toiminnoistaan omassa toimintaympäristössään. Fysioterapian tavoitteena voivat olla liikkumis- ja toimintakyvyn lisääntyminen tai ylläpysyminen, tasapainon harjaantuminen, lihasvoiman ja liikkuvuuden parantuminen sekä yleisen vireystilan kohentuminen. Myös kivun lievittäminen voi olla fysioterapian tavoitteena.

Apuvälinetarpeen arviointi on oleellinen osa rintamaveteraanien avokuntoutusta. Keskeistä tavoitteen asettamisessa on rintamaveteraanin jäljellä olevien voimavarojen tukeminen ja valjastaminen arjen toiminnoista selviytymiseen. Fysioterapia voidaan toteuttaa rintamaveteraanin kotona, jolloin fysioterapeutti tuo mukanaan tarvittavat harjoitus- tai terapiavälineet. Tarvittaessa myös omaisia perehdytetään esim. siirtymisissä avustamiseen. Omaisia voi opastaa avustamaan rintamaveteraania harjoitusohjelman suorittamisessa.

Rintamaveteraanien avokuntoutusta voi saada myös palveluasumiseen ja ympärivuorokautiseen hoitoon (ei sairaalaosastolla). Tällöin korostuu yhteistyö fysioterapeutin ja henkilökunnan, erityisesti rintamaveteraanin omahoitajan kanssa. Terapian toteuttava fysioterapeutti asettaa yhdessä rintamaveteraanin ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa terapia jaksolle konkreettiset, arkeen sidotut tavoitteet ja seuraa niiden saavuttamista. Fysioterapeutti suunnittelee asetettujen tavoitteiden pohjalta terapia jakson sisällön yhdessä rintamaveteraanin kanssa ja laatii kirjallisen terapiasuunnitelman.

4.2 Jalkojen hoito

Rintamaveteraanien jalkojen hoidon tavoitteena on ehkäistä jalkasairauksia, tunnistaa olemassa olevia jalkaongelmia ja hoitaa jo syntyneitä vaurioita.

Jalkojen hoitoon sisältyy:

- jalkojen tutkiminen

- jalkojen puhdistus desinfioivalla aineella
- kynsien hoito (kynsien lyhennys ja paksuuntuneiden kynsien ohentaminen, sienikynnen ja sisään kasvaneenkynnen hoito)
- ihomuutosten hoito (kovettumien ja känsien poisto)
- jalkojen rasvaus
- jalkojen omahoidon ohjaus

Erytystä huomiota rintamaveteraanin jalkojen hoitoon on kiinnitettävä, mikäli hänellä on muistisairaus, diabetes tai nivelreuma. Rintamaveteraani on tarvittaessa ohjattava sairauksien hoidossa terveydenhuoltoon. Rintamaveteraanin jalkojen hoidossa tulee toteutua ohjaava ja kuntoutumista edistävä ote. Neuvontaa ja ohjausta annetaan tarvittaessa ja tilanteen mukaan myös rintamaveteraanin omaisille tai muille hoitoon ja kuntoutukseen osallistuville.

4.3 Palvelun tila- ja välinevaatimukset

Palveluntuottajalla on vastaanotolla toteutuvaa fysioterapiapalvelua ja / tai jalkojen hoitoa varten asianmukaiset, palveluun soveltuvat toimitilat. Toimitiloissa tulee olla mahdollisuus yksityisyyttä suojaavaan asiakaspalveluun. WC- ja odotustilojen tulee soveltua liikuntarajoitteisille henkilöille.

Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palveluntuottajalla on oltava pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys.

Palvelusetelin myöntäjä voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakastilat.

Palveluntuottaja huolehtii kotikäyntinä toteutuvassa fysioterapiassa tarvittavista välineistä ja laitteista. Sekä vastaanotolla että kotona palvelun toteutuksessa käytettävät laitteet täyttävät lain terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (2010/629) vaatimukset.

5 Palveluntuottajan oikeudet ja veloitteet

5.1 Palveluntuottaja

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen myöntämä toimilupa kyseisessä kunnassa.

5.2 Henkilöstö

Fysioterapiapalvelun toteuttajana voi toimia fysioterapeutti (AMK), fysioterapeutin, lääkintävoimistelijan tai erikoislääkintävoimistelijan tutkinnon suorittanut henkilö, jolla on Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä.

Jalkojenhoitoa voi tehdä terveydenhuollon ammattilainen, jolla on Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä. Kyseeseen voi tulla lähihoitaja, jolla on perehtyneisyys jalkojen hoitoon, jalkojenhoitaja tai jalkaterapeutti.

5.3 Laadunvalvonta

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM 2020:29).

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Loviisan kaupungilla. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä asiakasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottaja antaa Loviisan kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Loviisan kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan Loviisan kaupungin järjestämiin yhteistyökokouksiin.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Loviisan kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Palveluntuottajan tulee toimittaa Loviisan kaupungille selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista ja kanteluista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

5.4 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Loviisan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978).

5.5 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Loviisan kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

6 Laskutus

Rintamaveteraanille ei aiheudu avokuntoutuksesta kustannuksia. Laskutuksen tulee perustua toteutuneisiin käynteihin.

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisiä eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina. Laskun vastaanottajatietoina tulee laskussa olla osoite:

Loviisan kaupunki
Verkkolaskuosoite: 003702032639
Verkkolaskuoperaattori: Basware
Välittäjä tunnus: BAWCFI22
Tilaajatunnus L376

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:
Loviisan kaupunki,
Ostolaskut,
PL 306,
28601 PORI
Tilaaajatunnus L376

Loviisan kaupunki ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisävero lain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut:
 - a) veroton ALV 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b) veroton ALV 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c) veroton ALV 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - d) veroton ALV 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - e) muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut Loviisan kaupunki palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palvelut tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Loviisan kaupunki ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

7 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvahinkolaki (585/1986)
7. Terveystalolaki (1326/2010)
8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)

- 10.Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- 11.Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- 12.Työturvallisuuslaki (738/2002)
- 13.Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
- 14.Henkilötietolaki (523/1999)
- 15.Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- 16.Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- 17.Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- 18.Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
- 19.Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- 20.Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012)
- 21.Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
- 22.Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- 23.Laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1184/1988)
- 24.Asetus rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1348/1988)