



# Tjänster som stöder frontveteranernas boende hemma

Tjänstespecifik regelbok

PORVOO  BORGÅ

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Tillämpningsområde .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Klienten .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Servicesedeln .....</b>	<b>3</b>
	3.1 Servicesedelsystemet.....	3
	3.2 Hur servicesedeln beviljas .....	4
	3.3 Avtal.....	4
<b>4</b>	<b>Innehåll.....</b>	<b>5</b>
	4.1 Klientens behov av läkemedels- och sjukvårdstjänster	5
	4.2 Klientens servicebehov i form av assistans i dagliga aktiviteter	6
	4.3 Omsorg om en trygg miljö för klienten .....	6
<b>5</b>	<b>Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter .....</b>	<b>7</b>
	5.1 Tjänsteproducenten .....	7
	5.2 Personalen .....	7
	5.3 Kvalitetskontroll .....	8
	5.4 Fel i tjänsten .....	9
	5.5 Inställd service.....	9
<b>6</b>	<b>Fakturering .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Lagstiftning som reglerar servicen.....</b>	<b>11</b>

# 1 Tillämpningsområde

Statskontoret beviljar kommunerna understöd för öppenvårdstjänster som tillhandahålls frontveteraner i hemmet. Servicesedeln för frontveteraner är avsedd att stödja veteranernas boende hemma. Öppenvårdstjänster som tillhandahålls i hemmet kan vara tvätt- och städtjänster, hjälp med att uträtta ärenden, hemvård (t.ex. duschhjälp, sjukvårdsåtgärder, klädvård) och småskaliga gårdsarbeten, såsom gräsklippning och snöarbete.

Innehållet i öppna tjänster och stödtjänster definieras närmare i klientens serviceplan.

## 2 Klienten

En frontveteran som är berättigad till rehabilitering ska enligt Statskontorets definition vara bosatt i Finland och ha deltagit i 1939–1945 års krig. Personen ska ha tilldelats frontmanna-, fronttjänst- eller fronttecken.

Utöver frontveteraner som bor i sitt eget hem kan även frontveteraner som bor i serviceboende eller i serviceboende med heldygnsomsorg beviljas servicesedeltjänster som stöder boendet hemma.

## 3 Servicesedeln

### 3.1 Servicesedelsystemet

För hanteringen av servicesedlar finns ett servicesedelsystem. Systemet är en servicesedelportal ([www.palse.fi](http://www.palse.fi)). Tjänsteproducenten registrerar sig i systemet (anvisningar ges i portalen). Efter registreringen ansöker tjänsteproducenten om att få bli producent av tjänster som stöder frontveteranernas boende hemma. Tjänsteproducenten upprätthåller sina egna uppgifter 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.

## 3.2 Hur servicesedeln beviljas

Behovet av tjänster baserar sig på en kartläggning av servicebehovet. Frontveteranens inkomster utreds inte. Behovet av service är avgörande. Servicesedelns värde baserar sig på klientens individuella servicebehov.

Tjänsteinnehavaren vid Servicerådgivning Rodret ger klienten handledning i användningen av servicesedeln, samt en lista över godkända tjänsteproducenter ([www.palse.fi](http://www.palse.fi)). Av listan framgår de tjänster som produceras. I servicesedelportalen har klienten möjlighet att jämföra olika tjänsteproducenter. Klienten kan byta tjänsteproducent.

Klienten kan själv kontrollera servicesedelns kvarvarande saldo och debiterade tjänster i servicesedelportalen. Tjänsteproducenten förbinder sig att kontrollera klientens saldo i servicesedelportalen varje gång redan i det skede då parterna kommer överens om tjänster. Timmar som blir oanvända under en 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 Servicerådgivning Rodret om sådana förändringar i klientens hälsotillstånd eller funktionsförmåga som inverkar på omfattningen av klientens hjälpbehov.

## 3.3 Avtal

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 för frontveteraner. Ett skriftligt avtal ska ingås mellan klienten och tjänsteproducenten. I avtalet kommer parterna överens om bland annat servicens innehåll, avtalsperioden, uppsägningsvillkoren samt, då tjänster tillhandahålls hemma hos klienten, hanteringen av klientens nycklar. Klienten kan ingå ett avtal med endast en servicesedelproducent per gång i fall servicen innehåller sjukvårdsåtgärder.

## 4 Innehåll

Servicesedeln för tjänster som stöder frontveteranernas boende hemma motsvarar klientens regelbundna servicebehov. Tjänstens innehåll bestäms enligt klientens servicebehov. Exempel på servicens centrala innehåll ges nedan:

### 4.1 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. förnyande av recept och skötsel av apoteksärenden
- d. vid behov kontakter till klientens läkare och bokning av läkartid
- e. administrering av injektioner
- f. sårbehandlingar enligt läkares anvisningar
- g. kateterisering och stomivård
- h. minnestest, depressionstest och andra test som krävs före behandlingar utförs av en yrkesutbildad person som har genomgått lämplig utbildning
- i. uppföljning av hälsotillståndet och den allmänna situationen samt behövlig vård och vårdhänvisning
- j. anskaffning av vårdartiklar och utrustning eller hjälp med anskaffning
- k. hjälp med att röra sig och med anskaffning av behövliga hjälpmedel
- l. kontakter med olika sakkunniginstanser i klientens ärenden

## 4.2 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. sörja för regelbunden, hälsosam och mångsidig kost för klienten, t.ex. matlagning eller uppvärmning
- c. vid behov kontroll av kylskåpets innehåll
- d. stödjande av olika delområden av kundens individuella funktionsförmåga med rehabiliterande arbetsmetoder
- e. städning i hemmet och 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, underhåll av renlighet i toaletten samt tömning och tvätt av portabel toalett, kläd-tvätt
- f. hjälp med att uträttande av ärenden och assistans vid utvistelse

## 4.3 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, trygghets-telefon)

# 5 Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter

## 5.1 Tjänsteproducenten

Tjänsteproducenten ska uppfylla de villkor som ställs på verksamheten i fråga i lagen om privat socialservice (922/2011) och/eller lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990). Tjänsteproducenten ska vara införd i regionförvaltningsverkets register eller inneha tillstånd utfärdat av regionförvaltningsverket för verksamhet i kommunen. En tjänsteproducent som producerar vård och omsorg som tillhandahålls i hemmet ska ha en skriftlig plan för läkemedelsbehandling. En tjänsteproducent som enbart producerar assistans i dagliga sysslor ska vara införd i Borgå stads register över godkända producenter av privata socialtjänster.

Tjänsteproducenten förbinder sig att ge respons av vården före servicesedeln går ut eller då servicebehovet ändrar. Vårdrespons ges i det fall att klienten får hemvård.

## 5.2 Personalen

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 behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005 och förordning 608/2005) eller motsvarande behörighet enligt övergångsbestämmelserna i lagen. Även vikarierna ska ha tillräcklig utbildning inom social- och/eller hälsovårdsbranschen.

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 (Sitran selvityksiä 49, 2011). Tjänsteproducenten förbinder sig att se till att den personal som genomför läkemedelsbehandlingen har genomgått den fortbildning i läkemedelsbehandling som Borgå stad kräver och att kunnandet visas minst vart femte (5) år i enlighet med handboken Turvallinen lääkehoito (2021: 6).

Tjänsteproducenten ska för tillhandahållandet av tjänster mot servicesedel utse en person som ansvarar för att de tjänster som tillhandahålls uppfyller kraven. Den person som ansvarar för servicesedeltjänster ska ha tillämplig utbildning inom social- och hälsovårdsbranschen. Om den ansvariga personen byts ska detta anmälas till registratörskontoret vid social- och hälsovårdssektorn i Borgå stad. Ändringen ska också registreras i servicesedelportalen.

Personalen ska ha tillräckliga kunskaper i finska och svenska.

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 Borgå stads register över godkända producenter av privata socialtjänster. Tjänsteproducenten ansvarar för sina underleverantörers verksamhet på samma sätt som för sin egen verksamhet.

### **5.3 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 kommunal verksamhet.

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 Borgå stad. 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 i Borgå stad och de svar/bemötanden och utlåtanden som tjänsteproducentens ansvariga föreståndare har gjort. Tjänsteproducenten ska också informera Borgå stad om alla klagomål som anförts till den statliga regionförvaltningsmyndigheten eller Valvira och om de skadeanmälningar som gjorts till Patientförsäkringscentralen och som hänför sig till servicesedel-systemet. Tjänsteproducenten ska också rapportera eventuella resultat av klientnöjdhetsenkäter som tjänsteproducenten gör/låter göra om sin egen verksamhet.



Tjänsteproducenten låter Borgå stad göra enkäter om klienttillfredsställelse bland sina servicesedelklienter och deltar i den insamling av klientrespons som Borgå stad ordnar. Tjänsteproducenterna förutsätts delta i de samarbetsmöten som Borgå stad ordnar.

## 5.4 Fel i tjänsten

Tjänsten anses vara felaktig om den avviker från de innehållskrav som nämns regelbokens allmänna eller tjänstespecifika del, i lagstiftningen eller i avtalet. Ansvar för att tjänsterna tillhandahållas på ett högklassigt och omsorgsfullt sätt ligger hos tjänsteproducenten (konsumentskyddslag (38/1978)). Borgå stad 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).

## 5.5 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 Servicerrådgivning Rodret för att få stödtjänsten eller vården ordnad. Borgå stad svarar inte för kostnaderna för inställda eller avbokade servicehändelser.

# 6 Fakturering

Tjänsteproducenten fakturerar beställaren högst en gång per månad i efterhand i enlighet 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 Borgå stad för kännedom. Tjänsteproducenten sänder en faktura för servicesedeltjänsterna till Borgå stad från sitt eget faktureringsystem.

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

Borgå stad  
PB 785  
00074 CGI

EDI-kod: 0037106151210

E-fakturaoperatör: CGI (operatörskod 003703575029)

Om leverantören inte kan skicka fakturan som e-faktura, ska fakturan skickas till adressen:

Borgå stad  
PB 785  
00074 CGI

Borgå stad 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 Borgå stad 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. Borgå stad ansvarar inte för klientens eventuella obetalda självriskandelar.

## 7 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. Patientskadelag (585/1986)
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. Personuppgiftslag (523/1999) [Tämä laki on kumottu L:lla 5.12.2018/1050, joka on voimassa 1.1.2019 alkaen.]
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 (817/2015)
20. Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012)
21. Lag om klienthandlingar inom socialvården (254/2015)
22. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (Allmän dataskyddsförordning)
23. Lag om rehabilitering av frontveteraner (1184/1988)
24. Förordning om rehabilitering av frontveteraner (1348/1988)