



Rintamaveteraanien kotona asumista tukevat palvelut

Palvelukohtainen sääntökirja

PORVOO  BORGÅ

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 Asiakkaan lääke- ja sairaanhoidolliset palvelutarpeet	5
	4.2 Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustamisen palvelutarpeet	6
	4.3 Asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtiminen...	6
5	Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet	7
	5.1 Palveluntuottaja	7
	5.2 Henkilöstö.....	7
	5.3 Laadunvalvonta	8
	5.4 Palvelun virhe	9
	5.5 Palvelun peruuntuminen	9
6	Laskutus	9
7	Palvelua ohjaava lainsäädäntö.....	11

1 Soveltamisala

Valtionkonttori myöntää kunnille avustusta rintamaveteraaneille kotiin vietäviin avopalveluihin. Rintamaveteraanien palveluseteli on tarkoitettu tukemaan veteraanien kotona asumista. Kotiin vietävinä avopalveluina voivat tulla kyseeseen pyykki- ja siivouspalvelu, asiointiapu, kotihoito (esim. suihkuapu, sairaanhoidolliset toimenpiteet, vaatehuolto) ja pieni- muotoiset pihatyöt kuten esimerkiksi nurmikon leikkuu ja lumityöt.

Avo- ja tukipalvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakkaan palvelusuunnitelmassa.

2 Asiakkaat

Valtiokonttorin määritelmän mukaan rintamaveteraanipalveluihin ovat oikeutettuja Suomessa asuvat rintamaveteraanit, jotka ovat osallistuneet vuosien 1939–1945 sotiin ja joille on myönnetty rintamasotilas-, rintamapalvelus- tai rintamatunnus.

Omassa kodissa asuvien rintamaveteraanien lisäksi myös palveluasumisessa tai tehostetussa palveluasumisessa oleville rintamaveteraaneille voidaan myöntää kotona asumista tukevia palveluja palvelusetelillä.

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 kotona asumista tukevien palvelujen palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, saldotilan- teen ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelujen tarve perustuu palvelutarpeen kartoitukseen. Rintamaveteraanin tuloja ei selvitetä, vaan palvelun tarve on ratkaiseva. Palvelusetelin arvo perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen.

Palveluohjauksen viranhaltija ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa sekä antaa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut. Palveluseteliportaalissa asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa.

Asiakas voi itse tarkistaa palvelusetelin käytettävissä olevan saldon ja käyttötapaukset palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palveluseteliportaalista aina jo palvelusta sovittaessa. Palveluseteliin kirjatun jakson aikana käyttämättä jääneet tunnit eivät siirry seuraavalle jaksolle.

Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

Palveluntuottajan tulee kahden arkipäivän kuluessa ilmoittaa Palveluneuvonta Ruoriin asiakkaan terveydentilaan tai toimintakykyyn liittyvistä muutoksista, jotka vaikuttavat asiakkaan avun tarpeen määrään.

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 rintamaveteraanin 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. Asiakas voi solmia sopimuksen vain yhden palvelusetelituottajan kanssa kerrallaan, mikäli palvelu sisältää sairaanhoidollisia toimenpiteitä ja/tai tehtäviä.

4 Sisältö

Rintamaveteraanien kotona asumista tukevien palvelujen palveluseteli vastaa asiakkaan säännölliseen palvelutarpeeseen. Palvelun sisältö määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Keskeisiä sisältöesimerkkejä kuvataan seuraavassa:

4.1 Asiakkaan lääke- ja sairaanhoidolliset palvelutarpeet

- a. terveydentilan ja voinnin seuranta asiakkaan sairauteen liittyen (esim. verenpaineen ja painon seuranta) sekä tarvittavista jatkoseurannoista huolehtiminen
- b. lääkehoidon toteuttaminen (lääkkeiden antaminen, lääkkeiden jakaminen annostelijaan), lääkehoidon havainnointi ja seuranta sekä arviointi lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- c. reseptien uusiminen ja apteekkiasiointi
- d. tarvittaessa yhteydenotot ja ajanvaraus asiakkaan lääkäriin
- e. injektioiden antaminen
- f. haavahoidot lääkärin ohjeiden mukaan
- g. katetroinnit ja avannehoidot
- h. muistitestin, depressiotestin ja muiden hoidon toteuttamista edellyttävien testien tekemistä ammattihenkilöltä, joka on suorittanut asianmukaiset koulutukset
- i. terveydentilan ja yleistilanteen seuranta ja tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- j. hoitotarvikkeiden ja välineiden hankinta tai hankinnassa avustaminen
- k. liikkumisessa ja tarvittavien apuvälineiden hankinnassa avustaminen
- l. yhteydenpito eri asiantuntijatahoihin asiakkaan asioissa

4.2 Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustamisen palvelutarpeet

- a. asiakkaan avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, kuten henkilökohtainen hygienia (hampaiden pesu, ihon hoito, kynsien leikkaaminen, peseytyminen), wc-toimet ja pukeutuminen
- b. asiakkaan säännöllisestä, terveellisestä ja monipuolisesta ravitsemuksesta huolehtiminen, esim. ruoan valmistus tai lämmittäminen
- c. tarvittaessa jääkaapin sisällön tarkistaminen
- d. asiakkaan yksilöllisen toimintakyvyn eri osa-alueiden tukeminen kuntouttavilla työmenetelmillä
- e. kodin siivouksesta ja yleissiisteydestä huolehtiminen, roskien vieni, näkyvien roskien siistiminen, vuoteen sijaus ja lakanoiden vaihto, tiskaus, pöytäpintojen pyyhkiminen, jääkaapin siisteydestä huolehtiminen, wc:n siisteydestä huolehtiminen sekä portatiivin tyhjennys ja pesu, pyykkihuolto
- f. asiointi- ja ulkoiluapu

4.3 Asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtiminen

- a. psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden arviointi ja edistäminen
- b. elinympäristön toimivuudesta/esteettömyydestä huolehtiminen ja tarvittaessa yhteydenotto asiantuntijatahoon
- c. tekniikan hyödyntäminen turvallisen ympäristön tukena (mm. apuvälineet, turvapuhelin)

5 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet

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. Palveluntuottajalla, joka tuottaa kotiin annettavaa hoitoa ja hoivaa, tulee olla kirjallinen lääkehoidon suunnitelma. Pelkästään päivittäisissä toiminnoissa avustamista tarjoavan palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Porvoon kaupungin Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat -rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan hoitopalautteen ennen palvelusetelin päättymistä tai palvelutarpeen muuttuessa, mikäli asiakas saa kotihoitoa.

5.2 Henkilöstö

Sairaanhoidollisia tehtäviä ja toimenpiteitä suorittavalta palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Myös sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö, mikäli yritys toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja varmistaa henkilöstönsä lääkeosaamisen. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstöllä on ajantasaiset, kotihoidon henkilöstön tietoja vastaavat lääkehoidon toteuttamisen taidot (Sitran selvityksiä 49, 2011). Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on Porvoon kaupungin vaatima lääkehoidon täydennyskoulutus ja osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti (2021:6).

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palvelusetelipalvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveystalouden tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Porvoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kirjaimoon sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin ja palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Porvoon kaupungin Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat -rekisteriin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

5.3 Laadunvalvonta

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, toimintakyky, yksilölliset tarpeet ja ikä. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevia asiakasryhmää koskevia valtakunnallisia laatusuosituksia.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Porvoon kaupungilla. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan oma omavalvontasuunnitelma ohjaa palvelun laatua. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveydenhoitoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan on raportoitava Porvoon kaupungin palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot. Palvelun tuottajan on myös informoitava Porvoon kaupunkia kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään. Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja antaa Porvoon kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Porvoon

kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluntuottajia edellytetään osallistumaan Porvoon kaupungin järjestämiin yhteistyökokouksiin.

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). Porvoon 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. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä Palveluneuvonta Ruoriin mahdollisen tukipalvelun tai hoidon järjestämiseksi. Porvoon kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

6 Laskutus

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

Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi-portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Porvoon kaupungille nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun Porvoon kaupungille omasta laskutusjärjestelmästä.

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

Porvoon kaupunki

PL 785
00074 CGI

OVT-tunnus: 0037106151210

Verkkolaskuoperaattori: CGI (operaattoritunnus 003703575029)

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Porvoon kaupunki
PL 785
00074 CGI

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

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkin-
nät:

- 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 terveystyöpalvelut:
 - 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 Porvoon 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. Porvoon 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. Terveydenhuoltolaki (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 terveyspalveluista (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)