ELOISA

Etelä-Savon hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja

Ateriapalvelun palveluseteli 2027

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 23.11.2026 § 211
Voimaantulo 1.1.2027

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sisällysluettelo

Sääntökirjan palvelukohtainen osa ... 2
1 Palvelun tavoite ja sisältö ... 2
2 Palvelusetelijärjestelmä ... 2
3 Ateriapalvelun palveluseteli ... 2
3.1 Ateriapalvelun palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen ... 3
3.2 Sota- ja sotilasinvalidien ateriapalvelun palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen ... 4
4 Palvelua ohjaava lainsäädäntö ... 4
5 Sopimus ... 5
6 Palvelun peruuntuminen ... 5
7 Palautteen toimittaminen hyvinvointialueelle ... 5
8 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet ... 6
8.1 Henkilöstö ... 6
8.2 Alihankinta ... 6
8.3 Palvelun laatuvaatimukset ... 6
8.4 Palvelun virhe ... 7
8.5 Palvelun hinnoittelu ... 8

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

1 Palvelun tavoite ja sisältö

Ateriapalvelu on tukipalvelu, jonka avulla lisätään asiakkaan valinnanvapautta valita ateriapalveluntuottaja, tuetaan vähävaraisten asiakkaiden terveydentilan sekä toimintakyvyn ylläpitoa ja kotona asumista mahdollisimman pitkään. Ateriapalveluja voivat saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muuta hyvinvointialueen tuottamaa kotipalvelua tai kotihoidon tukipalvelua.

Ateriapalvelun palvelusetelin myöntäminen perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja palvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan on huolehdittava palvelusetelin myöntämispäätökseen mahdollisesti liitetyn palvelusuunnitelman mukaisista palveluista.

2 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Palveluseteliportaali (https://palse.fi/). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje Palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu ateriapalvelun palveluntuottajaksi. Ohjeita palveluseteliportaalin käyttöön ja tietojen ylläpitoon saa Etelä-Savon hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelutoimialalta, jossa tehdään myös päätös palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat ohjeen mukaan.

3 Ateriapalvelun palveluseteli

Myönnetyn palvelusetelin liitteenä asiakas saa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (https://palse.fi/). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa (https://palse.fi/) asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa kalenteri kuukauden alusta.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään, ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluja.

Asiakas voi itse tarkistaa palvelusetelin käytettävissä olevan saldon ja käyttötapahtumat palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palveluseteliportaalista **aina** jo palvelusta sovittaessa.

Palveluntuottajan tulee kirjata palvelutapahtumat viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

3.1 Ateriapalvelun palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen

Asiakas voi saada tukea aterioiden ostamiseen yksityiseltä palveluntuottajalta, kun hänen palveluntarpeensa on arvioitu ja hänen tulonsa eivät ylitä tulorajaa. Palveluseteliä voi käyttää hyvinvointialueen hyväksymien palveluntuottajien ateriapalveluun. Seteliä voi käyttää palveluntuottajan ravintolassa ruokailuun tai kotiin kuljetettujen aterioiden ostamiseen.

Ateriapalvelun palveluseteli on tulosidonnainen, palvelusetelin arvo on 5 euroa aterialta, enintään 20 seteliä kuukausia, yhteensä 100 euroa kuukaudessa ja se myönnetään toistaiseksi voimassa olevaksi.

Asiakkaan bruttotulot eivät saa ylittää 1 270,00 € kuukaudessa / hakija.

Tuloiksi huomioidaan samat kuin kotihoidon maksua määritettäessä:

- asiakkaan ja hänen puolison jatkuvat tai vuosittain toistuvasti saadut veronalaiset ansio- ja pääomatulot ja verosta vapaat tulot tulonhankkimisesta aiheutuneilla kustannuksilla vähennettynä
- laskennallinen metsätulo (asiakasmaksulaki 10 i §)
- opintojen johdosta saadut apurahat tai tunnustuspalkinto otetaan tulona huomioon siltä osin kuin se säädetään veronalaiseksi tuloksi
- lasten kotihoidon tuki
- opintoraha ja aikuiskoulutustuki
- eläkettä saavan hoitotuki (siihen sisältyvää veteraanilisää ei huomioida tulona)
- elatusapu ja elatustuki

Jos asiakkaan tai hänen puolisonsa tulot vaihtelevat, kuukausitulona otetaan huomioon viimeksi kuluneiden 12 kk keskimääräinen kuukausitulo.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

3.2 Sota- ja sotilasinvalidien ateriapalvelun palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen

Palveluseteliasiakkaita ovat ateriapalveluja tarvitsevat asiakkaat, joille on tehty palveluntarpeen arviointi ja todettu palvelukriteereiden täyttyminen. Valtion korvaamiin avopalveluihin oikeutettuja ovat vähintään 10 prosentin sotainvalidit. Sotilasvammalain mukaan avopalvelut voidaan korvata myös asevelvollisena tai rauhanturvaajana ennen vuotta 1991 vahingoittuneelle tai sairastuneelle. Heidän osaltaan raja on 20 %.

Sota- ja sotilasinvalidien ateriapalvelun palvelusetelissä ei ole tulorajoja. Sota- ja sotilasinvalidien ateriapalvelun palveluseteli on käytettävissä kuukauden jokaisena päivänä eikä siitä saa muodostua asiakkaalle omavastuuta. Sota- ja sotilasinvalidien ateriapalvelusetelin arvo on palveluntuottajan ilmoittama aterian hinta ja se myönnetään toistaiseksi voimassa olevaksi. Palveluntuottajan aterian hinta ei saa olla korkeampi kuin palveluntuottajan normaali listahintainen ateria.

4 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (74172023)
3. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
5. Potilasvahinkolaki (585/1986)
6. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
7. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (720/2021)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
9. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
10. Työturvallisuuslaki (738/2002)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
12. Tietosuojalaki (1050/2018)
13. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
14. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
15. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

16. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
17. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveys- palveluista (980/2012)
18. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
19. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679.
20. Sotilasvammalaki 404/1948

5 Sopimus

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

Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, mikä päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua.

Palveluntuottaja voi tapauskohtaisesti alentaa palvelunsa hintoja, jos palveluntuottaja on sopinut hinnan alentamisesta asiakkaan kanssa. Hintoja voidaan tarkastaa kerran vuodessa palvelusetelin yleisessä sääntökirjassa määritellyllä tavalla. Kalenterivuoden aikana hintoja ei voida nostaa.

6 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 palveluohjauksen työntekijään mahdollisen palvelun järjestämiseksi. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen asiakkaan toimesta on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

7 Palautteen toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin palveluohjaaja päivittää palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa

tarvittaessa palautteen palveluportaalin kautta.

8 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (74172023) asetetut vaatimukset. Ateriapalvelutuottajien tulee olla hyvinvointialueen ylläpitämässä yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaja- rekisterissä.

8.1 Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö ja hänelle sijainen, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palvelusetelipalvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään soveltuvaa ateriapalvelualan tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueen palveluohjaajalle/kirjaamoon sekä kirjata muutos palse.fi -portaaliin.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

8.2 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynä Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 11 §:ssä tarkoitetussa ~~Valviran~~ Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (*Soteri*) tukipalvelujen palveluntuottajaksi ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä 21 §:n mukaisesti. Rekisteröinnin tulee olla voimassa toimintaa aloitettaessa ja toiminnan ajan. Ateriapalvelua suorittavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

8.3 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan

mukainen. Aterioiden koostumuksen tulee noudattaa valtion ravitsemusneuvottelukunnan ikääntyneelle väestönosalle antamia **ravitsemussuosituksia.** Aterioiden kuljetukset tulee järjestää Eviran ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja ikä. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksyttyjä ja voimassaolevia ikäihmisten palveluja ja suosituksia.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palveluseteli- toiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakasturvallisuuden suhteen. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautteita sekä, asiakasvahinko-ilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioidenmäärää.

Ateriapalvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveydenhoitoon ja kohteluun.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvoitntialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista ja kanteluista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

8.4 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). Hyvinvointialue 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). Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

8.5 Palvelun hinnoittelu

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja ei voi kesken vuotta muuttaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

Laskutus tapahtuu palvelusetelin yleisessä osassa määritellyllä tavalla ja palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.