ELOISA

Etelä-Savon hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja

Rintamaveteraaneille kotiin vietävien avopalvelujen palveluseteli

2027

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 23.11.2026 § 211
Voimaantulo 1.1.2027

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sisällysluettelo

1 Palvelun tavoite ja sisältö 2
2 Palveluseteliasiakkaat 2
3 Palveluseteli 2
3.1 Palvelusetelijärjestelmä 2
3.2 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen 2
4 Palvelua ohjaava lainsäädäntö 3
5 Sopimus 4
6 Palvelun peruuntuminen 4
7 Hoitopalautteen toimittaminen hyvinvointi ja hoitotiedot 4
8 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet 5
8.1 Henkilöstö 5
8.2 Alihankinta 6
8.3 Palvelun laatuvaatimukset 6
8.4 Palvelun virhe 7
8.5 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt 7

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

1 Palvelun tavoite ja sisältö

Valtionkonttori myöntää kunnille avustusta rintamaveteraaneille kotiin vietäviin avopalveluihin. Rintamaveteraanien kotipalveluseteli on tarkoitettu tukemaan veteraanien kotona asumista ja toimintakykyä sekä ylläpitämään elämänlaatua.

Kotiin vietävinä avopalveluina voivat tulla kyseeseen esim. erilaiset kotipalvelut, kotihoito, ateriapalvelu, kuljetus- ja saattajapalvelut, päivätoiminta, apuvälinepalvelut, omaishoidon tuki ja tuettu kotona kuntoutuminen. Tukipalveluina voidaan korvata myös polttopuiden pilkontaa, lumen aurausta ja nurmikon leikkausta, kun ne tapahtuvat rintamaveteraanin vakituisen asunnon pihapiirissä.

Avo- ja tukipalvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan on huolehdittava palvelusetelin myöntämispäätökseen mahdollisesti liitetyn palvelusuunnitelman mukaisista palveluista.

2 Palveluseteliasiakkaat

Asiakkaat ovat rintamaveteraaneja. Hyvinvointialue voi tarjota palveluja rintamaveteraanille, joka asuu Suomessa ja on osallistunut vuosien 1939 - 45 sotaan. Lisäksi veteraanilla tulee olla rintamasotilas-, rintamapalvelus. tai rintamatunnus. Ympärivuorokautisessa hoidossa oleville veteraaneille voidaan myöntää seteli toimintakyvyn tukemiseen ja virkistykseen mutta ei palveluasumisen järjestämiseksi.

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali https://palse.fi/. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat. Palvelusetelijärjestelmään liittyvää tietoa on kuvattu tarkemmin palvelusetelisääntökirjojen yleisessä osassa.

3.2 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen

Kotona asumista tukevien palveluiden tavoitteena on tukea monipuolisesti rintamaveteraanin kotona selviytymistä. Palveluseteli on tarkoitettu itsenäistä selviytymistä tukeviin palveluihin ja niistä aiheutuneiden kustannusten korvaamiseen. Palvelujen tulee perustua palvelutarpeen kartoitukseen. Veteraanin tuloja ei selvitetä, vaan palvelun tarve on ratkaiseva. Hyvinvointialue

toimii kotona asumista tukevien palveluiden vastuullisena järjestäjänä. Hyvinvointialue voi tuottaa palvelut itse tai hankkia ne valitsemaltaan palveluntuottajalta. Palvelut voidaan järjestää myös palveluseteliä hyväksi käyttäen. Palvelusetelin käyttö edellyttää, että rintamaveteraani kykenee itse tai läheistensä avulla hankkimaan palvelut palveluseteliä hyväksi käyttäen.

Yhden palvelusetelin arvo on 500.00 € ja niitä myönnetään tarvittava määrä palvelutarpeen mukaisesti.

Palvelusetelin myöntävä viranhaltija antaa asiakkaalle listan hyväksytyistä palveluntuottajista https://palse.fi/?page=services2. Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

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 palveluita.

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.

4 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
3. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
5. Potilasvahinkolaki (585/1986)
6. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
7. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
8. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
9. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
10. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (94/ 2022)
11. Työturvallisuuslaki (738/2002)
12. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
13. Tietosuojalaki 1050/2018
14. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
15. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

16. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
17. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
18. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
19. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
20. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
21. Asiakastietolaki (703/2023)
22. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679

5 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.

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

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 veteraanin palveluohjauksesta vastaavaan työntekijään mahdollisen tukipalvelun tai hoidon 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 Hoitopalautteen toimittaminen hyvinvointi ja hoitotiedot

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa veteraanin toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin rintamaveteraanien palveluohjauksesta vastaava palveluohjaaja päivittää

hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä veteraanin kanssa. Palveluntuottaja antaa hoitopalautteen säännöllisesti (3 kk:n välein) portaalin kautta.

8 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (74172023) asetetut vaatimukset. Sosiaalipalveluja tuottavan palveluntuottajan tulee on rekisteröitynä Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 11 §:ssä tarkoitetussa ~~Valviran~~ Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (*Soteri*) palveluntuottajaksi ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä 21 §:n mukaisesti. Rekisteröinnin tulee olla voimassa toimintaa aloitettaessa ja toiminnan ajan.

Myös kotihoidon tukipalvelujen tuottajien 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.

Palveluntuottajalla, joka tuottaa kotiin annettavaa hoitoa ja hoivaa, tulee olla kirjallinen lääkehoidon suunnitelma (STM opas 2005: 32). Lääkehoitosuunnitelman tulee noudattaa Eloisan lääkehoitosuunnitelmaa. 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).

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 hänen sijainen, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palveluseteli- palvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveysalan tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueen palveluohjaajalle/kirjaamoon sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Terveyden- ja sairaudenhoidollisia toimenpiteitä suorittavan henkilöstön tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöitä (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö, mikäli yritys toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoidosta

vastaavalla tulee olla terveydenhuollon tutkinto ja lääkeluvat hyvinvointialueen ohjeen mukaan suoritettuna.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palvelujen tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

Kotityöpalvelua suorittavalla tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

8.2 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli alihankintana ostetaan kotityöpalvelua, alihankkijalta ei vaadita sosiaali- ja terveysalan tutkintoa. Palveluntuottajan tulee on 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. Kotityöpalvelua 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.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, toiminta- kyky, yksilölliset tarpeet ja ikä. Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksyttyjä ja voimassaolevia ikäihmisten palveluja ja hoitoa koskevia suosituksia.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan 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 asiakaspalautetta, sekä asiakasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioidenmäärää.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Hoivapalvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveyden- hoitoon ja kohteluun.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle 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 sääntökirjan yleisen tai palvelukohtaisen osan, 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).

8.5 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt

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 alentaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

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