



Palvelusetelin sääntökirja

2020

Ateriapalvelun palveluseteli

Hyväksytty:

Vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja
4.3.2020 § 7/2020

Sisällys

SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA	3
1. PALVELUN TAVOITE JA SISÄLTÖ	3
2. PALVELUSETELIASIAKKAAT	3
3. ATERIAPALVELUN PALVELUSETELI.....	3
3.1 Palvelusetelijärjestelmä.....	3
3.2 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen.....	3
4. PALVELUA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	4
5. SOPIMUS.....	5
6. PALVELUN PERUUNTUMINEN	5
7. PALAUTTEEN TOIMITTAMINEN ESSOTELLE.....	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 ja laskutussäännöt.....	7

SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua.

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 Essoten tuottamaa kotipalvelua tai kotihoidon tukipalvelua.

Ateriapalvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan on huolehdittava palvelusetelin myöntämispäätökseen mahdollisesti liitetyn palvelusuunnitelman mukaisista palveluista.

2. PALVELUSETELIASIAKKAAT

Palveluseteliasiakkaita ovat ateriapalveluja tarvitsevat asiakkaat, joille on tehty palvelun tarpeen arviointi ja todettu vanhuspalvelujen käsikirjan mukaisten palvelukriteereiden täyttyminen. Asiakkaan bruttotulot eivät saa ylittää 1250 € kuukaudessa / hakija.

3. ATERIAPALVELUN PALVELUSETELI

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje Palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu ateriapalvelun palveluntuottajaksi. Ohjeita palveluseteliportaalin käyttöön ja tietojen ylläpitoon saa Essoten palvelusetelikoordinaattorilta, joka tekee myös päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat ohjeen mukaan.

3.2 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen

Ateriapalvelun palveluseteli on tulosidonnainen, palvelusetelin arvo on 3 euroa aterialta, enintään 20 seteliä kuukausia, yhteensä 60 euroa kuukaudessa ja se myönnetään toistaiseksi voimassa olevaksi.

Palvelusetelin myöntävä viranhaltija voi antaa asiakkaalle listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalisissa (www.palse.fi) asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Essoten 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 käyttötapaukset palveluseteliportaalisista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palveluseteliportaalisista **aina** jo palvelusta sovittaessa.

Palveluntuottajan tulee kirjata palvelutapaukset 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 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 terveystieteiden ministeriön 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 ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
20. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
21. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveys- palveluista (980/2012)
22. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
23. 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 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 ei voi korottaa.

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. Essote ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

7. PALAUTTEEN TOIMITTAMINEN ESSOTELLE

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin palveluohjaaja päivittää (hoito- ja) palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa palautteen säännöllisesti (3 kk:n välein) portaalin kautta.

8. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Ateriapalveluntuottajien tulee olla Essoten ylläpitämässä yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaja-rekisterissä.

8.1 Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Essoten 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, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palvelusetelipalvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään soveltuvaa ateriapalvelualan tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Essoten palveluohjaajalle/kirjaamoon sekä kirjata muutos www.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. Tällöin **palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Essoten yksityisen sosiaalipalveluntuottajien rekisteriin** ja 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 hyväksytyjä ja voimassaolevia ikäihmisten palveluja ja suosituksia.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Essotella. 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 reklamaatioiden määrää.

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 Essotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Essoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Essotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Palveluntuottajan tulee toimittaa Essotelle 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). Essote 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.

8.5 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Essoten määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisasiässä 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 palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

Laskut tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuina:

Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus: TE003708255083

Välittäjä-tunnus: 003701011385

Verkkolaskuoperaattori: Tieto Oyj

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

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä
Talouspalvelut

Porrassalmenkatu 35 - 37
50100 Mikkeli

Essote ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- 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 AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b. veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c. veroton AVL 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - d. veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - e. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

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

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