



Rintamaveteraanien avokuntoutuksen palvelu- lueteli

Yleisen osan liite: Palvelukohtainen sääntökirja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2023

Palvelujen järjestämisen lautakunta 24.5.2023 § 54

Sisällys

Rintamaveteraanien avokuntoutuksen palveluseteli	1
Yleisen osan liite: Palvelukohtainen sääntökirja	1
1 Soveltamisala	2
2 Asiakkaat.....	2
3 Palveluseteli	2
3.1 Palvelusetelijärjestelmä	2
3.2 Palvelusetelin myöntäminen	3
3.3 Sopimus.....	3
4 Sisältö.....	3
4.1 Avokuntoutus	3
4.2 Jalkojen hoito	4
4.3 Palvelun tila- ja välinevaatimukset	4
5 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet	4
5.1 Palveluntuottaja	4
5.2 Henkilöstö.....	5
5.3 Laadunvalvonta.....	5
5.4 Palvelun virhe.....	6
5.5 Palvelun peruuntuminen	6
6 Laskutus.....	6
7 Palvelua ohjaava lainsäädäntö.....	7

1 Soveltamisala

Rintamaveteraanille voidaan myöntää palveluseteli avokuntoutukseen. Rintamaveteraanien kuntoutus perustuu lakiin rintamaveteraanien kuntoutuksesta (23.12.1988/1184). Itä-Uudenmaan hyvinvointialue (jäljempänä hyvinvointialue) saa rintamaveteraanikuntoutuksen järjestämiseen vuosittain valtion talousarviossa varatun määrärahan Valtiokonttorilta. Valtiokonttori myös ohjeistaa hyvinvointialuetta kuntoutuksen järjestämisessä.

Rintamaveteraanien kuntoutus voidaan toteuttaa laitospalveluksena, päiväkuntoutuksena tai avokuntoutuksena. Palvelusetelitoiminnan piiriin kuuluvia avokuntoutuksen toimintamuotoja ovat fysioterapia, toimintaterapia, hieronta ja jalkojenhoito. Palvelu tapahtuu joko palveluntuottajan tiloissa tai asiakkaan kotona, yhteisöllisessä asumisessa tai ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.

Palvelusetelin myöntämisessä huomioidaan rintamaveteraanin tarpeet, toiveet ja yhdenvertaisuus. Kuntoutuksen tarkoituksena on rintamaveteraanin toimintakyvyn edistäminen ja säilyttäminen niin, että hän selviytyy mahdollisimman pitkään itsenäisesti jokapäiväisistä toiminnoistaan. Tavoitteena on, että rintamaveteraanit saavat kuntoutusta säännöllisesti vuosittain. Palvelujen tulee perustua pääsääntöisesti palvelutarpeen kartoittamiseen.

2 Asiakkaat

Kuntoutukseen oikeutetun rintamaveteraanin tulee olla Suomessa asuva vuosien 1939–1945 sotiin osallistunut rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelustunnuksen tai rintamatunnuksen omaava rintamaveteraani.

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 avokuntoutuksen palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, saldotilanteen ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Asiakasohjauksen työntekijä ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa sekä antaa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia.

3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelin myöntämisessä huomioidaan rintamaveteraanin tarve ja toiveet, yhdenvertaisuus ja Valtiokonttorin antama ohjeistus. Vuosittainen määräraha vaikuttaa myös veteraanikuntoutuksen myöntämismääriin.

Asiakasohjauksen työntekijä tekee palvelusetelipäätöksen terveydenhuollon viranhaltijan arvioinnin perusteella. Palveluseteli lähetetään asiakkaalle ja hänelle annetaan tiedot valittavissa olevista palvelusetelituottajista. Palveluseteli kirjataan palvelusetelijärjestelmään. Saatuaan palvelusetelin rintamaveteraani joko itsenäisesti tai edustajansa avustuksella valitsee palveluntuottajan ja toimittaa tälle palvelusetelin tunnuksen. Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn rintamaveteraanien avokuntoutukseen ja toteutuksessa noudatetaan myöntämispäätöksessä mainittuja kertamääriä.

Palvelusetelin kokonaisarvo perustuu myönnetyn palvelun määrään ja Valtiokonttorin vuosittaiseen rintamaveteraaneille kohdistettuun avokuntoutuksen määrärahaan.

Asiakkaalle ei muodostu palvelusta omavastuusuutta. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa kilometri-, laskutuslisä- tai muita kustannuksia asiakkaalta tai palvelujen myöntäjältä.

Rintamaveteraani voi halutessaan hankkia lisäpalveluja palveluntuottajalta omakustanteisesti.

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 rintamaveteraanien avokuntoutuksen 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.

4 Sisältö

4.1 Avokuntoutus

Avokuntoutuksen toimintamuotoja ovat erilaiset terapiat esimerkiksi fysioterapia, toimintaterapia sekä hieronta.

Avokuntoutuksen tavoitteena voivat olla liikkumis- ja toimintakyvyn lisääntyminen tai ylläpysyminen, tasapainon harjaantuminen, lihasvoiman ja liikkuvuuden parantuminen sekä yleisen vireystilan kohentuminen. Myös kivun lievittäminen voi olla avokuntoutuksen tavoitteena.

Apuvälinetarpeen arviointi on oleellinen osa rintamaveteraanien avokuntoutusta. Keskeistä tavoitteen asettamisessa on rintamaveteraanin jäljellä olevien voimavarojen tukeminen ja valjastaminen arjen toiminnoista selviytymiseen. Avokuntoutuksella tarkoitetaan kotona tai kodinomaisissa olosuhteissa, kuten yhteisöllisessä asumisessa tai ympärivuorokautisessa palveluasumisessa annettavaa avokuntoutusta. Avokuntoutuksen toteuttaja tuo mukanaan tarvittavat

harjoitus- tai terapiavälineet. Tarvittaessa myös omaisia perehdytetään esim. siirtymisissä avustamiseen. Omaisia voi opastaa avustamaan rintamaveteraania harjoitusohjelman suorittamisessa.

Rintamaveteraanin avokuntoutuskertojen määrä on pääsääntöisesti 20 käyntikertaa kalenterivuodessa. Avokuntoutus voidaan toteuttaa esimerkiksi 2 x 10 hoitokerran sarjoina.

Jos rintamaveteraanin toimintakykyluokka on 1 tai 2, voidaan avokuntoutuskertoja myöntää enintään 30 käyntikertaa kalenterivuodessa. Tarvittaessa rintamaveteraani voi käyttää eri kuntoutusmuotoja ja saada lisää kuntoutuskertoja, jos määrärahaa riittää ja kaikki halukkaat ovat jo kerran päässeet tarpeensa mukaiseen kuntoutukseen.

4.2 Jalkojen hoito

Avokuntoutuksen lisäksi voidaan antaa jalkahoitoa enintään kolme kertaa vuodessa.

Rintamaveteraanien jalkojen hoidon tavoitteena on ehkäistä jalkasairauksia, tunnistaa olemassa olevia jalkaongelmia ja hoitaa jo syntyneitä vaurioita.

Eryistä huomiota rintamaveteraanin jalkojen hoitoon on kiinnitettävä, mikäli hänellä on muistisairaus, diabetes tai nivelreuma. Rintamaveteraani on tarvittaessa ohjattava sairauksien hoidossa terveydenhuoltoon. Rintamaveteraanin jalkojen hoidossa tulee toteutua ohjaava ja kuntoutumista edistävä ote. Neuvontaa ja ohjausta annetaan tarvittaessa ja tilanteen mukaan myös rintamaveteraanin omaisille tai muille hoitoon ja kuntoutukseen osallistuville.

4.3 Palvelun tila- ja välinevaatimukset

Palveluntuottajalla on vastaanotolla toteutuvaa avokuntoutusta ja/tai jalkojen hoitoa varten asianmukaiset, palveluun soveltuvat toimitilat. Toimitiloissa tulee olla mahdollisuus yksityisyyttä suojaavaan asiakaspalveluun. WC- ja odotustilojen tulee soveltua liikuntarajoitteisille henkilöille.

Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palveluntuottajalla on oltava pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys.

Palvelusetelin myöntäjä voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakastilat.

Palveluntuottaja huolehtii kotikäyntinä toteutuvassa avokuntoutuksessa tarvittavista välineistä ja laitteista. Sekä vastaanotolla että kotona palvelun toteutuksessa käytettävät laitteet täyttävät lain terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (2010/629) vaatimukset.

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 hyvinvointialueella.

5.2 Henkilöstö

Avokuntoutuksen toteuttajana voi toimia fysioterapeutti (AMK), fysioterapeutin, lääkintävoimistelijan tai erikoislääkintävoimistelijan tutkinnon suorittanut henkilö, jolla on sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä.

Jalkojenhoitoa voi tehdä terveydenhuollon ammattilainen, jolla on sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä. Kyseeseen voi tulla lähihoitaja, jolla on perehtyneisyys jalkojen hoitoon, jalkojenhoitaja tai jalkaterapeutti.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveysalan tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta toiminnalta hyvinvointialueella.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.

5.3 Laadunvalvonta

Palvelutoiminnan tulee perustua ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM 2020:29). Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaava toiminnan taso kuin hyvinvointialueella (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä asiakasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyökokouksiin.

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 ratkaisuksista.

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). 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).

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. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

6 Laskutus

Rintamaveteraanille ei aiheudu avokuntoutuksesta kustannuksia. Laskutuksen tulee perustua toteutuneisiin käynteihin.

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 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle omasta laskutusjärjestelmästä.

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
PL 936
00074 CGI

OVT-tunnus: 003732213393

Verkkolaskuoperaattori: CGI (operaattoritunnus 003703575029)

Palveluntuottajat, joilla ei itsellään ole käytössä sähköiseen laskutukseen soveltuvaa ohjelmistoa, voivat luoda laskunsa aitoina verkkolaskuina CGI:n toimittajaportaalien avulla. Toimittajaportaalien voi liittyä lähettämällä pyynnön sähköpostiosoitteeseen talous@itauusimaa.fi.

Viestissä tulee olla yrityksen nimi, y-tunnus ja vastuuhenkilön sähköpostiosoite. Sähköposti-osoitteen tulee olla henkilökohtainen.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 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 terveystyöt:

- 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 Itä-Uudenmaan hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palvelut tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

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. Tietosuojalaki (1050/2018)
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 asiakasasiakirjoista (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)