



Palvelusetelisäntökirjan palvelukohtainen osa

Ateriapalvelu, ikääntyneet

Sisällysluettelo

	sivu
1. Ateriapalvelu	2
2. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset.....	2
2.1. Palvelun sisällön vaatimukset.....	2
2.2. Laadun hallinta	3
3. Palvelun hinnoittelu ja palvelusetelin arvo.....	3
4. Palvelukohtaiset hakeutumisen liitteet	3
5. Palvelun keskeytyminen	4
6. Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle.....	4
7. Sääntökirjan voimassaolo	4

1. Ateriapalvelu

Kotiin toimitettu ateria on tarkoitettu pääsääntöisesti ikääntyneille asiakkaille, jotka eivät alentuneen toimintakyvyn vuoksi kykene huolehtimaan riittävän monipuolisesta ravitsemuksesta eikä hänellä ole mahdollisuutta aterioida kodin ulkopuolella. Kotiin toimitettu ateria on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 § mukaista tukipalvelua. Kotiin toimitettu ateria sisältää sekä aterian valmistuksen että kuljetuksen.

Palveluseteliasiakkaat ovat:

- Pääsääntöisesti ikääntyneitä, yksin tai pariskuntana omassa kodissaan asuvia,
- asiakkaan toimintakyky on alentunut tilapäisesti tai pysyvästi tai/sekä
- asiakkaalla on säännöllinen henkilökohtaisen avun tarve.

Palvelusetelin avulla järjestetyn ateriapalvelun aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjaus on tehnyt palveluntarpeen arvioinnin ja myöntänyt asiakkaalle palvelusetelin. Palvelusetelistä ilmenee myönnettyjen aterioiden määrä/viikko sekä palvelusetelin voimassaoloaika. Asiakkaalle voidaan myöntää enintään 7 ateriaa/viikko.

2. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

Ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaiset vaatimukset ja olla merkitty palveluntuottajien rekisteriin.

2.1. Palvelun sisällön vaatimukset

Kotiin toimitetut ateriat vastaavat kulloinkin voimassa olevan ikääntyneiden ruokasuosituksen mukaisia aterioita (THL). Aterian tulee kattaa 1/3 päivän energia- sekä ravintoaineiden tarpeesta. Aterioiden valmistus ja kuljetus tapahtuvat lakien ja asetusten mukaisesti. Henkilöstöllä on ajantasainen tieto ja osaaminen ikääntyneiden ravitsemuksesta huomioiden myös asiakkaiden mahdolliset allergenit. Henkilöstöllä tulee olla hyväksytysti suoritettu hygieniapassi.

Aterioita kuljetettaessa palveluntuottajan tulee huolehtia, että kuljetuslämpötilat ja kuljetusastiat ovat kulloinkin voimassa olevien lakien, asetusten ja ohjeiden mukaisia.

Palveluntuottaja tekee aina kirjallisen sopimuksen asiakkaan kanssa ateriapalveluista ja siihen liittyvästä kuljetuksesta. Sopimuksesta tulee ilmetä palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa olevien sopimusehtojen lisäksi vähintään seuraavat asiat:

- Toimitettavien aterioiden määrä/viikko,
- noudatettava toimintamalli, mikäli asiakas ei ole kotona ateriakuljetuksen aikana,
- toimintamalli aterioiden esille panosta (aterian pakkausten avaaminen ym.),
- aterioiden kuljetustiheys sekä toimitus viikonloppujen ja arkipyhien kohdalla,
- kuljetusaikataulu sekä aikataulun sallitut poikkeamat,
- avainten hallinnointi: jos asiakas luovuttaa avaimensa palveluntuottajalle, avainten luovutuksesta on sovittava kirjallisesti sekä
- lupa asiointiin omaisten/läheisten kanssa.

Aterioita toimittaessa palveluntuottajan tulee huomioida seuraavat asiat:

- Kuljettaja avaa kuljetuspakkaukset ja nostaa pakatut aterian osat (esim. lämmin ruoka, salaatti, jälkiruoka) sisälle asiakkaan kotiin, asiakkaan osoittamaan paikkaan.

- Tarvittaessa kuljettaja avaa pakkausten kannet, jotta asiakas pystyy ruokailemaan tuodun aterian.
- Kuljettajan tulee huomioida, että oven avaaminen saattaa kestää pidempään, koska asiakkaat ovat pääsääntöisesti ikääntyneitä.
- Asiakaskäynnin yhteydessä kuljettajan tulee huomioida asiakkaan yleinen vointi ja kuljettajan tulee ilmoittaa välittömästi Päijät-Hämeen hyvinvointialueen päivystysavun numeroon 116117, jos hän epäilee asiakkaan tarvitsevan akuuttia apua (esim. asiakas kaatunut, tajuton, liikkumaton, valittaa kovaa kipua).
- Palveluntuottaja tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan omaisten kanssa, jos asiakas sitä toivoo ja antaa siihen luvan.
- Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen tarkoitukseen, johon palveluseteli on myönnetty.

2.2. Laadun hallinta

Palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma, ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja suunnitelma riskien hallinnasta. Palveluntuottaja päivittää edellä mainitut dokumentit vähintään vuosittain tai silloin, kun toiminta muuttuu olennaisesti. Omavalvontasuunnitelma on oltava julkisesti nähtävillä. Palveluntuottaja on määritellyt toimintasuunnitelmaan keskeiset laatuavoitteensa sekä toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Lisäksi palvelun toimintavarmuus ja mahdolliset sijaisjärjestelyt on kuvattava toimintasuunnitelmassa.

Palveluntuottaja kerää vähintään kerran vuodessa asiakaspalautetta ja huomioi palautteen toiminnan kehittämiseksi. Tulokset asiakaspalautekyselyistä toimitetaan pyydettyä Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

3. Palvelun hinnoittelu ja palvelusetelin arvo

Päijät-Hämeen hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelin arvona käytetään euroa/ateria. Ateriapalvelun palvelusetelin arvo on 3 euroa/ateria myöntämisperusteiden täytyessä.

Palveluntuottaja määrittelee itse tuottamansa palvelun kertahinnan, jonka palveluntuottaja ilmoittaa PSOP-järjestelmässä. Asiakas maksaa itse palveluntuottajan määrittämän hinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen eli asiakkaan omavastuusuuden. Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa. Ilmoitetun hinnan tulee sisältää kuljetuskustannukset. Palveluntuottaja voi halutessaan toteuttaa kuljetuksen alihankintana, mutta tällöin palveluntuottajan on itse selvitettävä alihankintaan liittyvä arvonlisävero verohallinnosta. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta maksua, joka sisältää arvonlisäveron.

Palveluntuottaja saa korottaa tuottamansa palvelun hintaa kerran vuodessa. Hinta ilmoitetaan PSOP-järjestelmään 1.10. - 30.11. välisenä aikana laatimalla uusi hinnasto. Uusi hinnasto astuu voimaan seuraavan vuoden helmikuun ensimmäinen päivä, jos Päijät-Hämeen hyvinvointialue hyväksyy hinnan korotuksen.

4. Palvelukohtaiset hakeutumisen liitteet

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa vaadittujen liitteiden lisäksi palveluntuottajan on liitettävä PSOP-hakemukseensa palvelukuvaus sekä viimeisin Elintarviketalvonnin Oiva-raportti.

5. Palvelun keskeytyminen

Keskeytyneestä palvelusta ei makseta eikä myönnettyä palveluseteliä voi käyttää myöhemmin, jos palvelu on keskeytynyt tilapäisesti. Jos asiakas peruu sovitun aterian samana päivänä, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta ateriapalvelusetelin arvo kyseiseltä päivältä.

Mikäli palveluntuottaja ei laskuta asiakkaalle myönnettyä palveluseteliä Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta, ei palveluntuottaja voi periä palvelusetelin arvoa asiakkaalta.

Jos asiakkaan ateriapalvelun tarve päättyy tai asiakas menehtyy, palvelusetelipäätös raukeaa ilman irtisanomisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päättymisestä Ikääntyneiden asiakasohjaukseen.

6. Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja ateriapalvelun lisäksi (esim. aamupala, välipala tai iltapala). Näistä palveluista asiakkaalla ja palveluntuottajalla on oltava erillinen asiakkaan allekirjoittama kirjallinen sopimus. Palveluntuottaja laskuttaa nämä palvelut asiakkaalta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti. Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta tai laskutuksesta.

7. Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi, alkaen 1.3.2024.