

# Ateriapalvelu palveluseteli palvelukohtainen sääntökirja



Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluiden järjestämisen lautakunta xx.xx.xxxx § xx

## Sisällysluettelo

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Sääntökirja palvelukohtainen osa .....                                | 3  |
| 2   | Palvelun tavoite ja tarkoitus .....                                   | 3  |
| 3   | Asiakkaan oikeudet .....  | 3  |
| 4   | Palvelusetelin myöntäminen ja käyttö .....                            | 4  |
| 4.1 | Myöntäminen .....   | 4  |
| 4.2 | Käyttö.....   | 5  |
| 5   | Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen..... | 6  |
| 5.1 | Salassapitovelvollisuus .....   | 6  |
| 5.2 | Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen .....                        | 6  |
| 5.3 | Palvelun virhe .....  | 7  |
| 5.4 | Oikaisu ja hyvitys .....  | 7  |
| 5.5 | Vahingonkorvaus .....   | 7  |
| 5.6 | Erimielisyyksien ratkaiseminen .....                                  | 8  |
| 6   | Palvelusetelin arvo .....   | 8  |
| 7   | Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset .....                        | 8  |
| 7.1 | Ateriat .....   | 9  |
| 7.2 | Henkilöstö .....  | 10 |
| 7.3 | Aterioiden toimitus .....   | 10 |
| 8   | Asiakastyytyväisyys, laadun seuranta ja palvelun kehittäminen .....   | 11 |
| 9   | Kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi .....                       | 11 |
| 10  | Laskutus.....   | 12 |
| 11  | Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen .....                            | 13 |

## 1 Sääntökirja palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (myöhemmin Keusote) aterianpalvelun palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa, yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Keusoten palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä palvelusetelillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:ssä tarkoitamana tukipalveluna ateriapalvelua.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan yleisen- ja palvelukohtaisen sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Keusote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisiä palveluntuottajia ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan ja lainsäädännön määräyksiä ei noudateta.

Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

## 2 Palvelun tavoite ja tarkoitus

Hyvä ravitseminen tukee ikääntyneen terveyttä ja toimintakykyä, nopeuttaa sairauksista toipumista sekä mahdollistaa kotona asumisen pidempään. Kotiin toimitettu ateria on tarkoitettu pääsääntöisesti ikääntyneille asiakkaille, jotka eivät itsenäisesti tai lähipiirin avulla kykene alentuneen toimintakyvyn vuoksi huolehtimaan päivittäisistä aterioista tai heidän on vaikea käyttää lähiympäristön ruokapalvelua tuottavia yrityksiä.

## 3 Asiakkaan oikeudet

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottaman ja tämän sääntökirjan mukaisen palvelun hankkimiseen. Keusote maksaa asiakkaan palvelupäätöksen mukaisten palveluiden kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon ylittävän osuuden eli omavastuuosuuden asiakas maksaa itse. Asiakkaan omavastuuosuus määräytyy palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon erotuksesta.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon

asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Asiakkaalla on oikeus saada ohjausta palvelusetelin käytöstä.

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluita. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

Mikäli Keusote lopettaa palvelun tuottamisen palvelusetelillä, asiakkaan oikeus ateriapalveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan Keusoten muulla tavalla järjestämän ateriapalvelun piiriin. Asiakkaan oikeus ateriapalvelun palvelusetelin käyttöön päättyy, mikäli asiakkaan palvelutarve päättyy; esim. toimintakyky paranee tai asiakas siirtyy ympärivuorokautisen hoidon piiriin.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

## 4 Palvelusetelin myöntäminen ja käyttö

Palvelusetelin avulla järjestetyn ateriapalvelun aloittaminen edellyttää aina, että Keusoten palvelusetelin myöntämiseen oikeutettu henkilö on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut asiakassuunnitelman ja määrittelyt palvelun sisällön ja määrän. Palveluun voi hakeutua ottamalla yhteyttä ikääntyneiden asiakasohjaukseen tai sosiaali- ja / tai terveystalouksista vastaavaan oma- tai vastuutyöntekijään.

<https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/ikaihmissen-neuvonta-ja-ohjaus/>

Arvioinnissa käytetään apuna RAI - arviointijärjestelmää. RAI - arvioinnilla selvitetään asiakkaan toimintakykyä, terveydentilaa ja avuntarvetta eri osa-alueilla. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista 604/2022 15 a §). Tarvittaessa arviointia täydennetään myös muilla mittareilla.

Ateriapalvelulla tarkoitetaan kotiin kuljetettua ateriaa, joka ei sisällä leipää ja maitoa tai vaihtoehtona tuorepakastettuja aterioita. Kotiin kuljetettujen aterioiden tilausmäärä tulee olla vähintään kolme (3) ja enintään seitsemän (7) ateriaa viikossa henkilöä kohden.

### 4.1 Myöntäminen

Ateriapalveluna myönnetään kotiin kuljetettu ateria, joka ei sisällä leipää ja maitoa tai vaihtoehtona tuorepakastettu ateria. Kotiin kuljetettujen aterioiden tilausmäärä tulee olla vähintään kolme (3) ja enintään seitsemän (7) ateriaa viikossa henkilöä kohden.

Asiakkaan tulee täyttää ateriapalvelulle asetetut myöntämisen perusteet. (Liitteenä; Sosiaalihuoltolain 19 § mukaisten tukipalveluiden myöntämisen perusteet ikääntyneiden

palveluissa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluiden järjestämisen lautakunta 24.1.2024 § 6).

Palveluseteliä ei myönnetä asiakkaalle jos,

- Asiakas haluaa kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin Keusoten tulee ohjata hänet Keusoten muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 6 §).
- Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelillä toteutetusta palvelusta.
- Asiakas ei täytä Keusoten päättämiä ateriapalvelun myöntämisen perusteita.
- Asiakas asuu ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.

## 4.2 Käyttö

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin ja saatuaan palvelupäätöksen asiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan Keusoten hyväksymien yksityisten ateriapalvelun palvelusetelipalveluntuottajien joukosta. Lista Keusoten hyväksymistä ateriapalvelua tuottavista palvelusetelituottajista on nähtävillä Palse.fi-portaalissa <https://palse.fi/> tai palvelusetelin myöntäjä voi postittaa paperisen listan asiakkaalle kotiin.

Halutessaan asiakas tai hänen puolestaan asioija voi kirjautua asiakkaan päätöksen numerolla ja asiakkaan päätöksen varmenteella Palse.fi -portaaliin, jossa on näkyvissä päätöksen tiedot. Palse.fi-portaaliin asiakas voi kirjautua myös Suomi.fi-tunnistautumisen kautta. Asiakkaan puolesta-asioija voi kirjautua Palse.fi -portaaliin Suomi.fi -varmenteella ja asioida asiakkaan puolesta Palse.fi -portaalissa Suomi.fi -kirjautumisen kautta saaduilla puolesta-asioijan valtuuksilla.

Asiakas tai hänen edustajansa antaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelistä tuottajan kappaleen tai antaa tuottajan kappaleelta palvelusetelin päätöksen numeron sekä palveluntuottajan varmenteen. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana. Tästä tulee ilmoittaa Keusoten palvelusetelin myöntäjälle ennen palveluntuottajan vaihtoa. Palveluntuottajan vaihto tulee tapahtua aina kuukauden alussa. Usean palveluntuottajan käyttö samanaikaisesti ei ole mahdollista.

Keusoten työntekijä auttaa tarvittaessa palveluntuottajan valinnassa sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen tekemisessä. Tämän lisäksi Keusoten työntekijä tarvittaessa sopii palveluntuottajan kanssa palveluiden aloitusajankohdan ja käy läpi palveluntuottajan kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja niiden sisällön.

Palveluseteli on henkilökohtainen. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen.

## 5 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Asiakkaan valittua itselleen sopivan palveluntuottajan asiakas tai hänen laillinen edustajansa ja palveluntuottaja laativat keskinäisen kirjallisen palvelusopimuksen. Palvelusetelijärjestelmässä Keusote ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Sopimuksessa sovitaan mm. aterioiden toimitusajankohdasta, aterioiden jääkaappiin laittamisesta sekä asiakkaan avainten hallinnasta, jos asiakas luovuttaa avaimen ateriatoimittajalle.

### 5.1 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Salassapitovelvollisuuteen sitoudutaan sopimuksen allekirjoituksen myötä.

### 5.2 Palvelusopimuksen kesto ja irtisanominen

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan laatia koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomisaikaa sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Irtisanominen on aina tehtävä kirjallisesti.

Irtisanomisesta on informoitava palvelusetelin myöntäjää. Edellä mainitut irtisanomisajat koskevat yksittäisiä asiakastapauksia. Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ilmoitus Keusotelle yksi (1) kuukausi ennen toiminnan päättymistä.

### 5.3 Palvelun virhe

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa ateriapalvelun sovitusti.

Palvelussa on virhe;

- Palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu.
- Palvelu ei ole suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- Palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.
- Palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelussa havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

### 5.4 Oikaisu ja hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottajalla on oikeus oikaista virhe tai viivästymisestä aiheutunut haitta esim. järjestämällä korvaavan avun, jos asiakas suostuu oikaisuun ja jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä.

Palveluntuottaja korvaa aiheutuneen haitan omalla kustannuksellaan. Mikäli korvaavan palvelun järjestäminen ei onnistu, asiakkaalla on viimesijassa oikeus järjestää korvaava palvelu itse palveluntuottajan kustannuksella. Jollei palveluntuottaja voi oikaista virhettä tai viivästystä tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä palveluntuottajalta.

### 5.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Keusote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta korvausta välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää. Asiakkaalla on oikeus saada

korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheuttomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

## 5.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Keusotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista vähintään puolivuositain tai useammin jos niitä pyydetään.

## 6 Palvelusetelin arvo

Keusote päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Keusote tarkastaa palvelusetelin arvon kerran vuodessa.

Palvelusetelin käyttäjälle muodostuu aina omavastuuosuus lukuun ottamatta niitä asiakasryhmiä, joilla on lakiin perustuva oikeus maksuttomiin palveluihin, mikäli ko. palvelu myönnetään heille palvelusetelillä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta annetaan asiakkaalle päätös (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 8§).

## 7 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) asetetut vaatimukset. Ateriapalvelun palveluntuottajan tulee olla Keusoten tai AVI:n / Valviran ylläpitämässä yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaja rekisterissä (Soteri). Lisäksi palveluntuottajan tulee olla Keusoten hyväksymä ateriapalvelun palveluseteli palveluntuottaja.



Ilmoitetun ateriahinnan tulee sisältää kuljetuskustannukset. Aterioiden valmistus ja kuljetus tapahtuvat lakien ja asetusten mukaisesti. Palvelusetelituottaja huolehtii aterioiden raaka-aineiden, ruoanvalmistuksen ja ruokakuljetusten laadusta ja turvallisuudesta. Palvelusetelituottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä, joko omana työnä tai alihankintana.

Ateriapalvelujen osalta tulee toteutua terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvonta. Palvelusetelituottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Omavalvonnassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset. Suunnitelmallisen elintarvikevalvonnan piirissä olevan elintarvikealan toimijan on julkistettava valvontaviranomaisen antama elintarviketoiminnan tarkastuksesta kertova raportti. Elintarviketoiminnan tarkastuksesta annetun viimeisimmän raportin on oltava helposti saatavilla elintarvikealan toimijan internetsivuilla tai muulla vastaavalla tavalla. Lisäksi elintarvikehuoneistossa, jossa kuluttajat asioivat, raportin on oltava esillä sisäänkäynnin yhteydessä tai muussa kuluttajalle helposti havaittavassa paikassa.

## 7.1 Ateriat

Palveluntuottaja vastaa kokonaisvaltaisesti aterioiden toteuttamisesta ja kuljettamisesta. Ruokalistan suunnittelussa palveluntuottajan tulee huomioida valtakunnalliset ravitsemussuositukset ikäryhmittäin energian- ja ravintoaineiden osalta, jotta kotiateriat ovat ravitsemuksellisesti täysipainoisia. Ikääntyneen yksilölliset tarpeet tulee ottaa huomioon aterioiden valmistuksessa ja tarjoilussa. Kotiin toimitetut ateriat vastaavat kulloinkin voimassa olevan ikääntyneiden ruokasuosituksen mukaisia aterioita (THL Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus).

Kaikkien ateriakokonaisuuksien suunnittelussa tulee ottaa huomioon ruoan monipuolisuus, terveellisyys ja visuaalinen näkökulma (ruoan värit, maku ja rakenne sekä kypsyysaste). Ateriakokonaisuudet tulee suunnitella eri ruokalistoille perusruoalle ja erityisruokavalioiden niin, että ruokalajit, raaka-aineet, maut, värit ja rakenteet muodostavat houkuttelevan kokonaisuuden. Erityisruokavalioiden noudattavien ruoan tulee olla ns. perusruoan kaltaisia. Kasvisruokana tarjotaan ravitsemussuositusten mukaista ja täysipainoista kasvisruokaa.

Palveluntuottajan tulee huomioida ruokalistojen suunnittelussa tavallisimmat juhlapyhät, juhla-ajat, sesongit, teemat ja toiveruoat sekä mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden makumieltymykset. Ruokalistalla on huomioitava asiakastytyväisyyskyselyn tulokset. Palveluntuottajan tulee julkaista verkkosivuillaan ruokalistansa tai toimittaa lista asiakkaalle tarvittaessa, joissa on ruokien nimet, erityisruokavaliomerkinnot, sekä teemat ja suosikkiruokat. Verkkosivuilla voimassa olevia ruokalistaviikkoja tulee olla vähintään kahdeksi (2) viikoksi eteenpäin.

Raaka-aineiden hankintojen perusteena tulee olla monipuolisuus, puhtaus, terveellisyys, turvallisuus sekä eettisyys ja ekologisuus. Palveluntuottajan tulee käyttää vakioituja ruokaohjeita, jotta voidaan taata kaikille asiakkaille saman tasoinen ja tasalaatuinen ateriat

päivittäin. Vakioruokaohjeella tarkoitetaan ohjetta, jonka avulla saadaan eri valmistuskerroilla ruokaa valmistettaessa sama määrä samanlaista (maku ja koostumus) ruokaa. Vakioruokaohjeessa raaka-aineiden määrät ovat täsmällisiä ja valmistustapa sekä valmistusvaiheet on kuvattu tarkasti. Palveluntuottajan vastuulla on, että keittiö noudattaa tarkasti palveluntuottajan vakioituja ruokaohjeita. Aterioissa tulee kiinnittää huomioita siihen, että ruokien ulkonäkö on visuaalisesti houkutteleva, että ruoat ovat turvallisia, maukkaita ja että ruokaa on riittävästi tarjolla.

## 7.2 Henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöiden poissaolotilanteissa sijaisjärjestelyt on hoidettu niin, että siitä ei aiheudu haittaa palveluntuottamisen tasoon eikä laatuun. Ravintopalvelujen henkilöstöltä edellytetään ammatillista perustutkintoa ja tarvittavaa ammattitaitoa. Elintarvikelain mukaan hygieniapassi vaaditaan henkilöltä, joka käsittelee työssään pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita ja työskentelee elintarvikehuoneistossa. Myös henkilölle, joka toimii ruoan jakamiseen liittyvissä tehtävissä, vaaditaan hygieniapassia.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuhenkilö ja hänelle sijainen, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palvelusetelipalvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään soveltuvaa ateriapalvelualan tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee muutos kirjata Palse.fi -portaaliin. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

## 7.3 Aterioiden toimitus

Kotiin kuljetetut ateriat toimitetaan pääasiassa arkisin ja samalla kuljetuskerralla voidaan toimittaa usean päivän ateriat kerralla kotiin. Kotiin kuljetetuissa aterioissa on huomioitava hygieniaan, toimitukseen ja aterian jäähdytykseen liittyvät toimintaohjeet. Kylmiä aterioita kuljetettaessa huomioidaan, että ateriat kuljetetaan suljettavissa lämpöeristetyissä kuljetusastioissa korkeintaan 6°C:n lämpötilassa. (Maa- ja metsätalousministeriön asetus eräiden elintarvikehuoneistojen elintarvikehygieniasta 28/2009 6 §)

Kotiin toimitettuja aterioita ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa. Asiakas voi halutessaan luovuttaa palveluntuottajalle asunnon avaimen. Tästä on tehtävä erillinen sopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välille. Mikäli avain katoaa tai vaurioituu, pitää palveluntuottajan korvata täysimääräisinä vahingot, jotka avaimen hävittämisestä seuraa, mukaan lukien lukkojen vaihdot. Palveluntuottajan on myös teetettävä kustannuksellaan uusi avain kadonneen tai vaurioituneen avaimen tilalle. Keusote ei vastaa asiakkaan avaimista.

Aterioiden kuljettajalla on kuvallinen henkilökortti esillä viedessään asiakkaalle aterian. Kortissa on kuvan lisäksi kuljettajan nimi. Tarvittaessa kuljettaja laittaa kylmät ateriat jääkaappiin tai lataa ateriat ateria-automaattiin. Kun on kyse ikäihmisestä, jonka

toimintakyky on alentunut, kuljettajan tulee huomioida, että oven avaamiseen saattaa kulua pidempi aika. Toimitustavan muutoksista on aina sovittava etukäteen asiakkaan tai omaisen kanssa.

Ateriapalvelun toimittaja on velvollinen ilmoittamaan palvelusetelin myöntäjälle, mikäli havaitsee asiakkaan voinnissa muutoksia. Järjestää hätätapauksessa asiakkaalle apua soittamalla hätänumeroon ja ilmoittaa tästä palvelusetelin myöntäjälle.

## 8 Asiakastyytyväisyys, laadun seuranta ja palvelun kehittäminen

Asiakas- / omaispalautteet kerätään vuosittain palveluntuottajan toteuttamana ja ne dokumentoidaan. Asiakaspalautekyselyn tulokset toimitetaan tilaajalle. Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä ja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet saatetaan Keusoten tietoon.

Asiakastyytyväisyyden mittaamisen tuloksia hyödynnetään palvelun kehittämisessä, esimerkiksi lisäämällä mieleisten ruokavaihtoehtojen tarjontaa. Toiveruoka ja/tai toiveruokalista voi myös olla säännöllisesti tilattavana tuotteena ja sen toteutumisen määrää voidaan seurata. Ruokalistan ravitsemuksellista laatua seurataan säännöllisesti ja palveluntuottaja toimittaa pyydettyinä ravintoainelaskelmat (suunnitelma ja toteuma) tilaajalle ruokalistan mukaisella aikajänteellä.

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 ratkaisuksista.

## 9 Kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi

Palveluntuottajan tulee kirjata palvelutapahtumat Palse.fi-portaaliin viiden (5) päivän kuluessa palvelun antamisesta. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi asiakaspalautetta sekä tekee säännöllisesti asiakaspalautekyselyjä. Aineisto tulee toimittaa Keusotelle vuosittain. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

## 10 Laskutus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä 37 §:n mukaan sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Arvonlisäverolain 130 a §:n mukaan hyvinvointialueella on oikeus saada palautuksena laskennallinen vero näistä verottomina hankkimistaan palveluista ja tavaroista.

Palveluntuottajille maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden toimitettujen aterioiden määrän mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi-portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Keusotelle nähtäväksi. Palveluntuottaja laskuttaa Keusotea kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja lähettää kuukausikohtaisen palvelusetelilaskun Keusotelle omasta laskutusjärjestelmästänsä joka kuukauden kymmenenteen (10) päivään mennessä.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palvelutapahtumat on kirjattu
- koontilaskuviite on muodostettu Palse.fi-portaalissa ja koontilaskuviite on kirjattu palveluntuottajan lähettämään laskuun
- laskulla näkyy merkintä; Veroton palvelu Sosiaalipalvelut 37–38 § tai hyvinvointialue 130a §

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo Keusote on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain asiakassuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat asiakassuunnitelman kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Keusote ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan asiakassuunnitelman kuulumattomien palveluiden kustannuksista.

Laskua koskevat huomautukset tulee tehdä 14 vrk:n kuluessa siitä, kun sopijapuoli sai tietoonsa laskun perusteet. Jos palveluntuottaja ei laskuta palvelua kuuden (6) kuukauden kuluessa palvelun suorittamisesta, palveluntuottaja menettää laskutusoikeuden. Mikäli

laskutus tapahtuu ulkomaisen yhtiön toimesta, jolla ei ole Suomessa kotipaikkaa, tulee laskun olla EU-direktiivin mukainen veroton lasku.

Keusoten maksuaika laskuille on 30 vuorokautta.

## 11 Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen

Lähehtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan yleisen osan ja tämän palvelukohtaisen osan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Keusote voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli Keusote lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Keusotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Keusote ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Keusotelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Keusotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.

### LIITE 1

Sosiaalihuoltolain 19 § mukaisten tukipalveluiden myöntämisen perusteet ikäihmisten palveluissa. (Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelujen järjestämisen lautakunta 24.1.2024 § 6)