

PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA

Yleinen osio



TAIVALKOSKI
Tuhansien tarinoiden pitäjä

HYVÄKSYTTY:
Sosiaali- ja terveyslautakunta
21.1.2020 § 7

Taivalkosken sosiaali- ja terveyspalvelut

20.4.2020
Taivalkosken kunta

Sisällysluettelo

1	SÄÄNTÖKIRJA.....	2
2	MÄÄRITELMÄT.....	2
3	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVA.....	3
4	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET	6
5	HAKEUTUMINEN PALVELUSETELIYRITTÄJÄKSI	9
6	TAIVALKOSKEN KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET.....	13
7	PALVELUN YLEISET VAATIMUKSET	13
8	HENKILÖSTÖ	14
9	LÄÄKEHOITO	15
10	PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUN HINNOITTELU	16
11	TIETOSUOJA, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI	16
12	REKISTERINPITO JA SALASSAPITO.....	18
13	REKLAMAATIO JA PALAUTE	19
14	PALVELUJEN LASKUTUS ASIAKKAALTA	19
15	LAADUN HALLINTA JA VALVONTA	19
16	MUUT ERITYISET MÄÄRÄYKSET	21
17	VEROTUS.....	21
18	SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN	21
19	PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	22
20	PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS	22
21	VASTUUT JA VAKUUTUKSET	23
22	HINNOITTELU JA YHTEISTIEDOT	23

PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSIO

1 SÄÄNTÖKIRJA

Sääntökirja ja sen soveltamisala

Yleiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliä koskevat säännökset sisällytettiin sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annettuun lakiin (733/1992, STVOL) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettuun lakiin (734/1992, asiakasmaksulaki). Erityiset säännökset sosiaalihuollon palvelusetelistä ja kotipalvelun palvelusetelin arvosta otettiin sosiaalihuoltolaikiin (710/1982, SHL).

Palvelusetelijärjestelmän tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta, tarjota kunnille uusi vaihtoehto palvelujen järjestämiseksi, parantaa asiakkaiden valintamahdollisuuksia sekä lisätä ja kehittää yksityistä palvelutuotantoa.

Sääntökirja on asiakirja, jolla Taivalkosken kunta asettaa palvelusetelilain (569/2009 5 §) tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Taivalkosken kunta velvoittaa palvelun tuottajia jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. **Sääntökirjan yleinen osio koskee jokaista palvelusetelin tuottajaa. Palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan.**

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä, erillinen sopimus palveluntuottajan ja kunnan välillä laaditaan palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

2 MÄÄRITELMÄT

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisäätöisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Palvelusetelilaki (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimisen. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopi-

musosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

Hintakatolla tarkoitetaan kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton se määrittää palveluntuottajille palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Käytännössä kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi.

Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruisen palvelusetelin arvoon.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (10–12 §), Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1997/343 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009/569, 7-8 §).

Palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettua palveluntuottajaa.

Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Taivalkosken kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan/asiakassuunnitelmaan kuuluvaa palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja saman palvelun lisätunnit. Asiakas maksaa lisätunnit tai palveluseteliin kuulumattomat palvelut itse.

Asiakkaalle **maksuttoman palvelun** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä palvelusta, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveysterveyspalvelu. Palvelusetelilainsäädännön 7 § 2 mom:ssa on säädetty, että asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuusuutta. Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuta.

3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVA

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

Taivalkosken kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen kriteerit. Kunnan työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Taivalkosken kunta ohjaa asiakkaan Taivalkosken kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9§:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaan on annettava palvelusetelien arvon määrittämistä varten tarvittavat tulotiedot Taivalkosken kunnan sosiaali- ja terveystoimelle. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä Taivalkosken kunnan hyväksymään palveluntuottajaan.

Palveluseteli on henkilökohtainen, sitä ei voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritettyyn tarkoitukseen. Palveluseteliin vaaditaan aina erikseen tehty viranhaltijapäätös, joka on setelin fyysinen muoto.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti ja/tai omaistensa avustuksella itselle palveluntuottajan Taivalkosken kunnan hyväksymien palveluseteli palveluntuottajien joukosta. Valinnan tukemiseksi asiakkaalle esitellään eri palveluseteliyrittäjien hinnat ja muut mahdolliset kustannukset sekä ohjataan ottamaan huomioon niistä maksettavaksi jäävä omavastuuosuus.

Tämän jälkeen asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakkaalla on oikeus käyttämiin palveluseteliä vain Taivalkosken kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista.

Asiakkaan valitsema palveluntuottaja laatii palvelusetelipäätöksen saaneen asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun antamisesta. Sopimuksessa määritellään palvelun sisältö, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan lisäpalvelut merkitään sopimukseen.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Kirjallinen sopimus palveluntuottajan kanssa

Kirjallisessa sopimuksessa palveluntuottamisesta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on sovittava vähintään seuraavista asioista:

1. palvelun hinnat ja sisällöt, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluvat palvelut
2. vuokra (asumis- ja tukipalveluissa)
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. poissaoloajan maksua koskevat ehdot
6. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi)

7. vahingonkorvausehdot
8. salassapito ja tietojen luovutus
9. laskutusehdot
10. matkakustannusten veloitus
11. sopimuksen irtisanomismenettely
12. maksukäytännöt tilanteissa, jos asiakkaan palveluun tulee pitempiaikaisia katkoksia

Asiakkaan omavastuu vajaiden kuukausien ja poissaolojen ajalta

Jos palvelu keskeytyy asiakkaan peruessa käynnin/ hoitokontaktin tai ennalta ilmoittamatta, esimerkiksi asiakkaan joutuessa yllättäen sairaalaan, asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään keskeyttämisestä. Sopimuksessa on hyvä sopia myös maksukäytännöt (omavastuun periminen) niissä tilanteissa, joissa asiakas joutuu sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempikestoisia katkoksia.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli Taivalkosken kunta lopettaa palvelusetelien käytön, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy ja tuolloin Taivalkosken kunta järjestää palvelun muulla tavoin.

Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

Palvelun virhe, viivästyminen ja oikaisu

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelukohtaisessa osuudessa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun.

Virhe ja viivästytilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästyä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkautumisesta tulee ilmoittaa Taivalkosken kunnalle.

Asiakkaan oikeudet

Asiakasta koskevat Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioituminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö. Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai sen korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella.

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai viimeistään 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. **Taivalkosken kunta ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.**

Taivalkosken kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksuja palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

4 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelujärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Yksityisten palvelujen antajien rekisteriin sisältyvien tietojen luovutukseen sovelletaan yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990).

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5§:n mukaiset yleiset ehdot. Lisäksi palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustaja-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hallinnoista 53§:ssa mainittuun rikokseen ja tekoon tai sanotun lain 54§:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki sääntökirjan vaatimukset täyttävät palveluntuottajat ilman erillistä kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Palveluntuottaja suostuu siihen, että Taivalkosken kunta tarkistaa tarvittaessa yritystiedot yritys- ja yhteisöjärjestelmästä, www.ytj.fi.

Palveluntuottajalta edellytetään, että se täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetun lain vaatimukset:

Palveluntuottajalla tulee olla palvelutuotannon mukainen toimilupa. Palveluntuottaja on merkittynä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin luvanvaraisten palvelujen osalta.

Ilmoituksen varainen toiminta. Yksityisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympäri- vuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten.

Kotipalvelujen tukipalveluja (ateria-, vaatehuolto-, kylvetys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita) ja niihin rinnastettavia palveluja tai yksityistä perhepäivähoitoa ei enää merkitä rekisteriin AVI rekisteriin. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään siihen kuntaan, jossa palveluja annetaan.

Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen. Mikäli palveluyksikkö tarjoaa kotihoitoa, sillä on oltava potilasvakuutus.

Palveluntuottajalta edellytetään, että palveluntuottaja on merkitty

- ennakkoperintärekisteriin
- palveluntuottaja on rekisteröity kaupparekisteriin.
- palveluntuottaja on merkitty työnantajarekisteriin
- palveluntuottaja vastaa siitä, että voimassaolevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan

Palveluntuottaja vastaa verojen ja eläke- ja sosiaalimaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista. Palveluntuottaja vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja siitä, että viranomaismääräyksiä ja ohjeita noudatetaan.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön kunnan työntekijän ja avun tarvitsijan/omaisten tai/ja sosiaaliryöntekijän kanssa.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslain-säädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että voimassa on toiminnan edellyttämät lakisääteiset vakuutukset sekä vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoilta vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §)

Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset. Palveluja tulee markkinoida asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.

Palveluntuottaja ei saa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuksella (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palveluseleillä tuotettaviin palveluihin.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Taivalkosken kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydyt tiedot ja selvitykset.

Palveluntuottajan tulee informoida Taivalkosken kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Taivalkosken kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle välittömästi palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitopalautteen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Taivalkosken kunnalle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, este, keskeytykset) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottajat tuottavat palvelusetelillä tuotettavat palvelut Taivalkoskella ja sitoutuvat perehtymään asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelujen tuottamiseksi. Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä tietojen käsittelyssä ja huolehtii siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon

asiakstietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän asiakkaalle myönnetystä palveluseteli päätöksestä, ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös Taivalkosken kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja tullaan poistamaan palveluntuottajarekisteristä eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palveluseteli-palveluita.

5 HAKEUTUMINEN PALVELUSETELIYRITTÄJÄKSI

Kunta voi hyväksyä vain sellaisen yksityisen palveluntuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja palveluntuottajan kelpoisuuden tulee olla vastaava kuin kunnan itse tuottamissa palveluissa.

Palveluntuottaja täyttää palvelusetelipalveluntuottajan hakemuslomakkeen, jossa määritellään yleiset ehdot palvelusetelille. Palveluntuottaja voi hakea samalla hakemuslomakkeella palveluntuottajaksi useampaan eri palveluun. Hyväksymispäätöksellään kunta rajaa ne yksityiset palvelujen tuottajat, joilta hankittaviin palveluseteliä voidaan käyttää. Ehtojen tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko hyväksynnän ajan.

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Liitedokumentti
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	X
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai- yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta	X
Työnantajarekisteriin kuuluminen	X
Kaupparekisteriin kuuluminen	X
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	X
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	X
Työehtosopimus	X
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	X
Omavastuusuunnitelma	X
Lääkehoitosuunnitelma	X
Vastuuvakuutus todistus	X
Potilasvakuutustodistus (kotihoito)	X
Lupa sosiaali- ja/tai terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä <ul style="list-style-type: none">- Aluehallintoviraston antama toimintalupa (koskee koti- ja kotisairaanhoidon)- Valviralle yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta (kotihoito)	X
Henkilökuntaluettelo nimikkeineen ja koulutuksineen	X
Selvitys alihankkijoista	X
Palveluiden hintaliite	X
Esitettävä tarvittavat rikosrekisteriotteet rikostaustan selvittämiseksi työskennellessä lasten kanssa	X
Yrityksen/järjestön/yhteisön yleisesittely	X

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhoja. Lisäksi palveluntuottajan on täytettävä palvelukohtainen liite palvelusetelillä tuottamastaan palvelusta. Liitteessä on lueteltu palvelukohtaiset ehdot. Jos palveluntuottaja hakee palveluseteliin useampia toimipaikkoja, jokaisesta toimipaikasta täytetään oma palvelukohtainen liite.

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet. Kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Palveluntuottajaksi ei voida valita, jos yritys:

- on tehnyt konkurssin tai sellainen on vireillä
- on päätetty asettaa selvitystilaan
- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta
- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen on laiminlyönyt verojen tai sotumaksujen suorittamisen, on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus näihin on vireillä.
- on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
- palveluntuottaja ei saa saada palvelujen tuottamiseen sellaista Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) antamaa avustusta, jolla on kilpailua vääristävä vaikutus

Palveluseteliyrittäjän hyväksymisen peruutus

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä. Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta ilman irtisanomisaikaa, jos kunta lopettaa palvelujen järjestämien palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja.

Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää ajan tasalla oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluun koskevat tiedot. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan, kuten kohderyhmätieto, esteettömyystiedot ja jonotusaika.

Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti 6 kuukauden kuluessa yrityksen perustamisesta. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten yrityksessä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvon-

tasuunnitelmassa tulee ennakoida mahdollisia kriittisiä tilanteita, kuvata miten toimitaan, jos huomataan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Yrityksen tulee tarkistaa omavalvontasuunnitelma vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman kopio lähetetään Taivalkosken kunnalle, palveluseteli vastuuhenkilölle. Kunnan tekemillä ohjaus- ja valvontata- paamisilla katsotaan yrityksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja sen voi antaa asiakkaalle tutustuttavaksi esimerkiksi palvelua sovittaessa.

Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun.

Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta viranhaltijapäätös (palveluseteli), jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön.

Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, Taivalkosken kunta ei ole korvausvastuussa palveluntuottajalle aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällös- tä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvolli- suudet sekä mahdolliset lisäpalvelut.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Taivalkosken kunnalta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas suoraan palveluntuottajalle.

Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat seurantalomakkeelle annettujen ohjei- den mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Keskeytys

Palveluntuottajan tulee kirjata asiakkaan tilapäisen poissaolon keskeytystiedot. Keskeytyskirjaus teh- dään annetun ohjeistuksen mukaisesti.

Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa. Taivalkosken kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon korkeintaan kol- melta täydeltä poissaolopäivältä kalenterikuukaudessa (asiakkaan lähtö- ja saapumispäivää ei katsota poissaolopäiväksi). Kolme täyttä poissaolopäivää (klo 00–24) ylittäviltä päiviltä/kalenterikuukausi ei maksua suoriteta.

Asiakkaan omaehtoisen poissaolon ajalta (esim. loma omaisen luona) Taivalkosken kunta ei maksa palvelusta täysien poissaolopäivien ajalta (poistumispäivä ja saapumispäivä katsotaan toteutuneiksi palvelupäiväksi). Asiakkaan kuolemantapauksessa tai palvelun päättyessä muusta syystä Taivalkosken kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon palvelun päättymispäivään saakka (päättymis- päivä mukaan lukien).

Asiakkaan aloittaessa tai lopettaessa palvelun kesken kalenterikuukauden palveluntuottajalla on oikeus periä Taivalkosken kunnalta palvelusetelin arvo vain toteutuneilta päiviltä (jakajana 28, 29, 30 tai 31 päivää). Palvelun saapumispäivä ja sieltä poistumispäivä katsotaan toteutuneeksi palvelupäiväksi.

Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa kuukausittain jälkikäteen tuottamansa palvelun hinnan mukaisesti enintään palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle kuukauden 10. päivään mennessä. Mikäli tuottajan tuntihinta jää alle palvelusetelin arvon, palveluntuottaja voi laskuttaa korkeintaan ilmoitetun tuntihinnan mukaan. Kunnalle lähetettävän laskun liitteenä tulee olla asiakkaan allekirjoittama palveluseteli/palvelusetelit sekä tehdystä työstä oleva tuntityölista. (palvelupäivä kelloajat ja toimenpiteet). Palveluraporttiin tulee olla merkitty myös asiakkaan poissaolojen aloitus- ja päättymispäivät tilastointia varten.

Maksu suoritetaan kuun viimeisenä päivänä palveluntuottajalle. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä. Laskuna käytetään palveluntuottajan kanssa sovittua laskutustapaa.

Kunta maksaa 50 prosenttia palvelusetelinarvosta yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta yhden avustuskerran peruuntumisesta. Kyseessä tulee olla avustuskerta, jonka peruutusta asiakas ei ole pystynyt kohtuudella suorittamaan viimeistään 3 tuntia ennen suunnitellun avustuskerran alkua.

Ensisijaisesti lähetetään laskut verkkolaskuina.

Verkkolaskujen välitystiedot:

- Verkkolaskuoperaattori: Basware Oyj
- Välittäjän tunnus: BAWCFI22
- Verkkolaskuosoite vaihtelee yksiköittäin sosiaalipalvelut: 00370190100330

Laskuilla tulee olla aina laskutusosoitteen lisäksi tilaajan antamat tiedot:

- laskun tarkastajan (tai tilaajan) nimi Viitteenne-kentässä
- toimipaikkatieto tai toimitusosoite
- kustannuspaikka tai projekti
- sopimusnumero, jos tilaus perustuu tehtyyn sopimukseen

Paperilaskutus:

Taivalkosken kunnalle (y-tunnus 0190100-3) osoitettujen laskujen laskutusosoite

Sosiaalipalvelut Sarjanumero 16811549 PL 861 00019 SSC

Sosiaalipalvelut Taivalkosken kunta	Taivalkosken kunta Sosiaalipalvelut Sarjanumero 16811549 PL 861 00019 SSC
-------------------------------------	--

Maksatus

Taivalkosken kunta tilittää kerran kuukaudessa palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen.

Asiakkaan luokse tehtävät matka- ajat eivät sisälly palvelusetelin tuntihintaan.

Asiakasmaksulain mukaan 12§:n 2 momentin mukaan palvelusetelin avulla järjestettävistä palveluista kunta ei peri palvelun käyttäjältä asiakasmaksua.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan omavastuusuuden ja mahdollisesta lisäpalvelusta perittävän maksun suoraan asiakkaalta. Maksutapa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

"Palvelusetelillä tuotettava palvelu on Arvonlisäverolain (1501/1993) 130 a § mukaista verotonta palvelun myyntiä."

6 TAIVALKOSKEN KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET

Taivalkosken kunnan sosiaali- ja terveyslautakunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1-4 vaatimukset sekä Taivalkosken kunnan asettamat sääntökirjan vaatimukset.

Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo eli palveluntuottajarekisteri on nähtävissä Taivalkosken kunnan kotisivulla /sosiaalipalvelut/palveluseteli.

Taivalkosken kunta ottaa palveluntuottajan hyväksyntään koskevan asian yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä hakeutumisen (liitteineen) palveluseteliyrittäjäksi ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen.

Kun kunnan toimielimelle saapuu ilmoitus kotipalvelun tukipalvelusta tai muusta palvelusta, jota ei merkitä rekisteriin, toimielimen on suositeltavaa ratkaista hallintopäätöksellä, ovatko kyseessä sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut. Näin asia tulee riittävästi dokumentoiduksi, mikä helpottaa muun muassa palvelujen arvonlisäverokohtelun arvioimista. Lisäksi hallintopäätöksen tekeminen varmistaa palvelujen tuottajan oikeusturvaa, sillä päätökseen voi tarvittaessa hakea muutosta hallinto-oikeudelta. Niistä yksityisiä sosiaalipalveluja koskevista ilmoituksista, joita ei merkitä yksityisten palvelujen antajien rekisteriin, muodostuu kunnan sosiaaliviranomaisen ylläpitämä henkilörekisteri

Taivalkosken kunta valvoo palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi palvelujen tuottamisen yhteydessä. Taivalkosken kunta peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan palveluntuottajarekisteristä, mikäli hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Taivalkosken kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Taivalkosken kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon.

Taivalkosken kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7 PALVELUN YLEISET VAATIMUKSET

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatuvaatituksensa, arvonsa ja toimintaperiaatteensa.

Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluun sekä hyvään kohteluun. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toimintakyky. Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman toteuttamiseen.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) vaatimukset. Palveluntuottajalta edellytetään, että se täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetun lain vaatimukset

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja vastata siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottaja vastaa asiakirjojen käsittelystä (159/2007) ja huomioi sosiaali- ja terveystalvluista (989/2012) mukaiset velvoitteet

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu ja irtisanomisaika merkitään asiakkaan sopimukseen.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan palveluntuottaja kotisivulla. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Sopimukseen kirjataan myös palveluntuottajan velvoite liittää laskuun liitteeksi asiakkaan omavastuuerittely. Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan saama palvelu on omavastuutonta, koska erittelystä näkyy annettujen palvelujen ajankohdat.

Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta.

8 HENKILÖSTÖ

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää kelpoisuusehdot ja tarkastaa terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiTerhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Julkisuosikki-rekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi>).

Hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään yhden vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

Henkilökunnan määrä eri vuorokauden aikoina on mitoitettu asiakkaiden todellisten palvelutarpeiden mukaan. Henkilöstö on jaettu työvuoroihin niin, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

Palveluntuottaja vastaa, että henkilökunnan tehtäväkuvat, vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti ammattiryhmäkohtaisiin tehtäväkuviin.

Valvovan viranomaisen hoitohenkilöstöä koskevaan mitoitukseen hyväksymä hoiva-avustaja hyväksytään henkilöstömitoitukseen, mikäli hänellä on 60 opintopisteen laajuudessa hyväksytysti suoritettu hoiva-avustajan koulutus.

Palvelutoiminnan tulee perustua muun muassa Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin.

Puhtaanapitopalveluita tuottavan palveluntuottajan osalta edellytetään siivousalan koulutusta tai riittäväksi katsottavaa alan kokemusta.

9 LÄÄKEHOITO

Toimintaympäristön luonteesta riippumatta lääkehoidon toteuttaminen luokitellaan terveydenhuollon toiminnaksi, ja ammatillisen koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden (esim. sairaanhoitajat ja lähihoitajat) tulee ensisijaisesti vastata sen toteuttamisesta.

Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajalla on (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa THL 2016) oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa tulee olla kirjattuna lääkkeen antolupien saamiseksi vaadittavasta osaamisen näytöstä, kuka luvat on myöntänyt, miten osaamista ylläpidetään ja kuinka usein osaaminen on näytettävä.

Ilman lääkehoidon koulutusta ei voi osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.

Kaikilla palveluntuottajan lääkehoitoa suorittavilla henkilöllä tulee olla Taivalkosken kunnan lääkehoidon peruslupa. Ennen luvan saantia, ei voi suorittaa lääkehoitoa.

Lääkehoitosuunnitelma

Turvallinen lääkehoito perustuu toiminta- ja työyksikössä laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä muissa lääkehoitoa toteuttavissa toimintayksiköissä tulisi olla toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa palveluntuottajan/toimintayksikön lääkehoidon käytäntöjä ja toiminnan riskien arviointia. Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan varmistaa lääkehoidon laatu ja turvallisuus, ja se on osa laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa tai omavalvontasuunnitelmaa

Suunnitelma kattaa:

- yksikön lääkehoidon vaativuustason ja tehtävät
- lääkehuollon
- osaamisvaatimukset, vastuut, velvollisuudet ja työnjaon

- lääkeshoidon kokonaisuuden suunnittelun ja toteutuksen ja
- tapahtuneiden poikkeamien seurannan ja poikkeamista raportoinnin.

Esimiehet vastaavat siitä, että palveluntuottajalla on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, jonka käyttöön jokainen työntekijä on perehdytetty. Lääkehoitoon osallistuva työntekijä vastaa siitä, että toimii lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

10 PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUN HINNOITTELU

Palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntävällä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

Jos palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa 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 päätöksen tekee johtava sosiaalityöntekijä.

Taivalkosken kunnan sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. Ostamistaan lisäpalveluista asiakas voi hakea kotitalousvähennyksen.

Taivalkosken kunta voi asettaa palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määrittelemäksi.

11 TIETOSUOJA, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Taivalkosken kunta toimii palvelun tilaajana henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lain-säädännön tarkoittamana rekisterinpitäjänä. Se määrittää, mihin tarkoituksiin ja millä keinoin henkilötietoja käsitellään. Palvelu tuottaja on henkilötietojen käsittelijä, joka käsittelee tietoja ainoastaan rekisterinpitäjän puolesta ja sen ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan on toteutettava riittävät suojatoimet niin, että käsittely täyttää tietosuojalainsäädännön vaatimukset, jolla varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojelu. Palvelujen tuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palvelun tuottaja sitoutuu

1. ilmoittamaan Taivalkosken kunnan terveydenhuollon tietosuojavastaavalle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröityjen oikeuksien käyttämisestä
2. ilmoittamaan Taivalkosken kunnan yleiselle tietosuojavastaavalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ilmoittamaan palvelun tilaajan vastuuhenkilölle (nimike tähän) palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Henkilötietojen käsittelijän suorittama henkilötietojen käsittely velvollisuuksineen määritetään tarkemmin tietosuoja-asetuksen (679/2016, artikla 28) mukaisesti erillisellä toimeksiantosopimuksella.

Syntyvät tiedot (sekä sähköiset - että paperiasiakirjat) ovat Taivalkosken kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjamenettelyistä sovitaan toimeksiantosopimuksessa. Toimeksiantosopimuksena suoritetuista tehtävistä syntyvien asiakirjojen sijainti ja palveluntuottaja merkitään kunnan arkistonmuodostussuunnitelmaan (tiedonohjaussuunnitelmaan). Asiakirjamenettelyistä annetaan ohjeet kunnan tiedonhallinnan toimintaohjeessa ja arkistonmuodostussuunnitelmassa (tiedonohjaussuunnitelmassa). Sopimuksen tekovaiheessa kuullaan Taivalkosken kunnan arkistosihteeriä ja terveydenhuollon arkistovastaavia.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan asianmukaisesti järjestettynä Taivalkosken kunnan (potilasarkiston hoitajalle), Sairaalantie 8a, 93400 Taivalkoski

Palveluntuottajan ja Taivalkosken kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustuvat.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset myös mahdollisia alihankintasopimuksia tehdessään. Mahdollisista alihankkijoista tulee ilmoittaa palvelun tilaajalle, joka viimekädessä hyväksyy alihankkijan. Alihankkijoita koskevat samat velvollisuudet kuin palveluntuottajaa.

Taivalkosken kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

12 REKISTERINPITO JA SALASSAPITO

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Taivalkosken kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä Taivalkosken kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain (523/1999) ja sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) edellyttämällä tavalla sekä Taivalkosken kunnan ohjeistusta noudattaen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja vastaa siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään asianmukaisesti ja oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottajan vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta (henkilötietolaki 523/1999, 12 §). Ilman palveluseteliasiakkaan suostumista asiakastietoja ei saa käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneet asiakasasiakirjat palvelun päätyttyä Taivalkosken kunnan arkistoon. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Taivalkosken kunnan palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakkaan ja hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolo-velvollisuutta noudatetaan tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa.

Palveluntuottaja ja Taivalkosken kunta sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

13 REKLAMAATIO JA PALAUTE

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Taivalkosken sosiaali- ja terveystoimelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä.

Palautteeseen tulee vastata, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastine lähetetään asiakkaalle.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

Seurantaraportti

Palveluntuottajalta voidaan pyytää erityistilanteissa paperinen, asiakkaan allekirjoituksella varustettu seurantaraportti, joka palveluntuottaja käyttää asiakaskäyntien todentamiseen.

Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin.

14 PALVELUJEN LASKUTUS ASIAKKAALTA

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan tulee liittää tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun.

Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää muuhun kuin palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 lain mukaisista sosiaalipalveluista peritään maksut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaisesti.

15 LAADUN HALLINTA JA VALVONTA

Taivalkosken kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisten terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena. Taivalkosken kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palvelujen valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palvelujen laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa. Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot.

Säännöllinen yhteistyö Taivalkosken kunnan ja palveluntuottajan välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa. Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista.

Palveluntuottaja hyväksyy Taivalkosken kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Taivalkosken kuntaan koosteen suorittamista asiakaspalautekyselyjen tuloksista toimintakertomuksen yhteydessä vuosittain.

Taivalkosken kunnan edustaja suorittaa vähintään kerran vuodessa valvontakäynnin palveluyksiköihin tarkistaakseen, että palvelusetelituottajan toiminta on tämän sääntökirjan ja hakemuksessa edellytettyjen velvollisuuksien mukaista.

Valvontakäynnin osa-alueet

Valvontakäynnillä läpikäydään seuraavat osa-alueet niiltä osin, kun ne koskevat valvottavan kohteen toimintaa.

- henkilöstön ammatillinen kelpoisuus ja tehtäväkuvaukset, hoitotyön mitoitus, työvuoroluettelot, täydennyskoulutuksen toteutuminen
- tartuntatautilain 48§:n mukainen rokotussuoja
- lääkehoidon järjestäminen
- laadunhallinta ja omavalvonta
- asiakasrakente
- asiakkaan asema ja oikeudet, yhteistyö omaisten/läheisten kanssa
- hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmat
- ulkoilu, virikkeet, ravinto, hygieniä
- tilat, laitteet
- pelastussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, poistumisselvitys/harjoitus

Yllämainittujen käyntien lisäksi valvontatoimenpiteet käynnistetään välittömästi asiakkaalta tulleen reklamaation johdosta.

Taivalkosken kunnalla on oikeus myös ennalta ilmoittamatta tarkistaa henkilöstön kelpoisuudet, henkilöstön mitoitus, asiakastyö (tiedottaminen, sopimuksien tekeminen, hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmat), tilat, työvuoroluettelot ja muut valvonnan kannalta oleelliset asiat. Lisäksi Taivalkosken kunnan edustajalla on oikeus ennalta ilmoittamatta saapua seuraamaan palveluntuottajan toteuttamaa palvelua.

Palveluntuottajan tulee raportoida Taivalkosken kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti tehdä ilmoitus palvelusetelin vastuuhenkilölle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista mm. vastuu / yhteys henkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus Taivalkosken kunnan sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Taivalkosken kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittainen toimintakertomus, joka sisältää mm. keskeisten laatu- tavoitteiden toteutumisen arvioinnin, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutus- tietoineen ja tehtäväkuvineen, lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä sekä koosteen toteutuneista täydennyskoulutuksista sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus lähetetään palveluseteli yleiset asiat vastuuhenkilölle. Toimintakertomus tulee toimittaa Taivalkosken kunnan sosiaali- ja terveyslautakunnalle **huhtikuun loppuun mennessä**. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan 12 kk:n välein todistuksen maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista sekä suoritetuista eläkevakuutusmaksuista

16 MUUT ERITYISET MÄÄRÄYKSET

Taivalkosken kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilönä ja vastuuhenkilönä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina.

17 VEROTUS

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoja mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011). Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuollona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta

18 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Taivalkosken kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Taivalkosken kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Taivalkosken kuntaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Taivalkosken kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Mikäli Taivalkosken kunta luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 19 ”Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen” mainituista syistä, on Taivalkosken kunnan toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden palvelut sovi- taan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä palveluja toisella palveluntuottajalla tai Taivalkosken kunnan omassa palvelutuotannossa.

Palveluntuottajan on toimitettava Taivalkosken sosiaali- ja terveyslautakunnalle kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus tuottaa palvelut asiakkaille palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

19 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

Taivalkosken kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Taivalkosken kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.
- palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä.
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen. Palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu.
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan.
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai on haettu konkurssiin.
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteuttamisessa.
- palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen.
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

20 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Taivalkosken kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla työ-, toimek- sianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavaan palveluntuottajaan.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuudessa noudatetaan lisäksi soveltuvin osin Taivalkosken kunta konserniohjetta (yhtymävaltuusto 19.6.2017 § 8).

21 VASTUUT JA VAKUUTUKSET

Palveluntuottajalla on voimassa oleva potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus.

Taivalkosken kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Taivalkosken kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Taivalkosken kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

22 HINNOITTELU JA YHTEISTIEDOT

Hintatiedot

Palveluntuottajan toimitilojen yhteystiedot ja hinnat ovat julkisesti nähtävillä. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse arkisin maanantaista perjantaihin klo 8–16. Kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse jokaisena viikonpäivänä klo 7- 16.

Hintojen muutos

Palveluntuottajalla on mahdollisuus ilmoittaa mahdollisista hintojen muutoksista joka toinen vuosi. Palveluissa, joissa Taivalkosken kunta on asettanut hintakaton, ei korotettu hinta saa ylittää kuitenkaan hintakattoa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa muutoksista marraskuun loppuun mennessä, jolloin tarkistettut hinnat tulevat voimaan seuraavan vuoden alusta.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mahdollisesta omavastuusuuden muuttumisesta palveluntuottajan tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.

Indeksitarkistukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista perittävät maksut ja tulosidonnaisten maksujen tulorajat on sidottu indeksiin. Indeksitarkistukset tehdään, joka toinen vuosi sosiaali- ja terveysministeriön Suomen säädöskokoelmassa julkaisemien indeksillä tarkistettujen euromäärien mukaisiksi

Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

TAIVALKOSKEN KUNTA

Sosiaali- ja terveysterveystoimet

Osastosihteeri

Sairaalantie 8a

93400 TAIVALKOSKI

Sosiaali- ja terveysterveystoimet

p. 040 5232 991

Hoitotyönjohtaja
p. 040 592 5751

Johtava sosiaalityöntekijä
p. 040 591 7237

Kehitysvamma-työn palveluohjaaja
p. 040 542 1273

Palveluohjaaja, tukipalvelu- ja omaishoidon palveluseteli
p. 0400 530 257

Kotihoito, tilapäinen ja säännöllinen kotihoito ja - sairaanhoito palveluseteli
p. 040 067 5256

Palveluseteli, yleiset asiat ja asiakirjat
p. 040 575 5473