

Palvelusetelin toimintaohje 2016

1.4.2016

Pieksämäen kaupunki

SISÄLLYSLUETTELO

I PALVELUSETELIN TOIMINTAOHJEEN YLEINEN OSA	3
1 PALVELUSETELI	3
2 MÄÄRITELMÄT	4
3 PIEKSÄMÄEN SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMEN VELVOITTEET	4
4 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS.....	5
5 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET	5
5.1 Alihankinta	7
5.2 Omavalvontasuunnitelma	8
5.3 Kielitaito	8
6 TARVITTAVAT TIEDOT PALVELUNTUOTTAJALTA	8
7 ASIAKKAAN ASEMA	9
7.1 Asiakas palaute, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset	10
7.2 Asiakkaan / potilaan oikeussuojakeinot	10
7.3 Palvelun virhe ja reklamointi	11
7.4 Sopimuksen purku	11
7.5 Vahingonkorvaus	11
7.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen	12
8 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	12
8.1 Rekisterinpito	12
8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	13
8.3 Tietojärjestelmät	13
9 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	14
10 VEROTUS	15
10.1 Tuloverotus	15
10.2 Arvonlisäverotus.....	15
11 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS	16

12 TOIMINTAOHJEEN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN	16
II PIEKSÄMÄEN VETERAANIEKOTIPALVELUSETELI-----	18
1 Yleistä kotihoidosta-----	18
2 Palveluseteli asiakkaat-----	18
3 Palveluseteli-----	19
3.1 Palvelusetelijärjestelmä (palse.fi –portaali)-----	19
3.2 Palvelusetelisolto-----	19
4 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ-----	19
5 SOPIMUS-----	20
6 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET-----	20
6.1 Palvelun ajankohta-----	21
6.2 Tilat, laitteet, apuvälineet ja hoitotarvikkeet-----	21
6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset-----	21
6.4 Palvelun sisältövaatimukset-----	22
6.5 Hoitopalautteen toimittaminen kaupungille ja hoitotiedot-----	23
6.6 Palvelun peruuttaminen-----	23
6.7 Alihankinta-----	23
6.8 Laadun valvonta ja asiakaspalaute-----	23
6.9 Palvelun virhe-----	24
6.10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut-----	24
6.11 Laskutus-----	24
7 KOTIPALVELUSETELIN ARVO, HINTAKATTO JA HINNOITTELU-----	25
7.1 Palvelusetelin arvo-----	25
7.2 Hintakatto ja hinnoittelu-----	26

I Palvelusetelin toimintaohjeen yleinen osa

Tässä toimintaohjeessa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystalvveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Pieksämäen sosiaali- ja terveydenhuolto hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Lisäksi toimintaohjeessa kuvataan myös palveluseteliasiakkaiden ja kaupungin oikeuksia ja velvollisuuksia.

Toimintaohjeessa Pieksämäki asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä yritystä, joka saa Raha-automaattiyhdistyksen avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.

1 Palveluseteli

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien ja kuntayhtymien järjestämissä sosiaali- ja terveystalvveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvvelujen hankkimiseksi. Palveluseteli ei kerrytä maksukattoa.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää kunnan järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Asiakkaan tai hänen omaisensa/läheisensä tulee olla kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon tai palvelun järjestämisestä ja palveluohjaaja on todennut asiakkaan oikeuden palvelusetelin käyttöön. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja kaupungin ylläpitämästä palvelusetelituottajaluettelosta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Pieksämäen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palveluntarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvolisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero 61/40/2010) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta (www.vero.fi).

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelin omavastuuosuudet eivät kerrytä asiakasmaksulain mukaista maksukattoa. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa (434/2003) säädetään.

Oikaisuvaatimus tehdään Pieksämäen kaupungille. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

Pieksämäen kaupunki voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo ja mahdollinen hintakatto määritetään toimintaohjeen palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelijärjestelmässä kaupunki ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Pieksämäen kaupunki ja palveluntuottaja nimeää henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuu-henkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2 Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa:

1. 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 tai asiakasta.
2. palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämistä vastuussa olevan Pieksämäen sosiaali- ja terveystieteiden palvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kaupungin ennalta määräämään arvoon asti.
3. omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Pieksämäen kaupunki myöntämisen palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
4. palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

3 Pieksämäen sosiaali- ja terveystoimen velvoitteet

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kaupungin myöntämää palveluseteliä.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

3. pitää luettelo hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla ().
4. neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Pieksämäki valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle toimintaohjeen yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset.
6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat kaupungin asiakirjoja, jotka tulee toimittaa arkistoitaviksi.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus- tai korjaamispyynnön suoraan kaupungille.

4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Pieksämäen kaupungin palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virka-suhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajan yrityksessä tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

5 Palveluntuottajan yleiset veloitteet

Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaikaa. Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja sitoutuu tässä toimintaohjeessa määriteltyihin veloitteisiin.

Palveluntuottaja:

1. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (Valveri) tai Pieksämäen sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja -rekisteriin.

2. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
3. on merkitty ennakkoperintärekisteriin. kaupunki tarkistaa asian Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä (www.ytj.fi).
4. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yritykseen on palkattu työntekijöitä.
5. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnan toiminnalta.
6. on ottanut ja pitää voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset. Vakuutusten vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
7. on selvittänyt ja selvittää lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, kun palveluntuottaja tuottaa palveluja alaikäisille (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
8. huolehtii siitä, että palveluntuottaja tai yrityksessä edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 53-54 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.
9. huolehtii verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
10. noudattaa toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
11. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
12. huolehtii omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ylläpitämisestä (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Omavalvontasuunnitelma laaditaan kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
13. noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä tai alan yleissitovia työehtosopimuksia.
14. noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä pitää yllä asiakasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään sekä toimii Pieksämäen kaupungin ohjeistuksen mukaisesti (henkilötietolaki 523/1999, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasia-kirjoista 298/2009, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)
15. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

16. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
17. osallistuu palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Pieksämäen kaupungin kutsumaan yhteistyökokoukseen vuodessa.
18. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
19. ilmoittaa yhteystietonsa ja palvelujen hinnat hakeutumisvaiheessa sekä huolehtii niiden päivittämisestä, jotta asiakas voi vertailla palveluntuottajien hintoja.
20. ilmoittaa kaupungille ja tarvittaessa valvontaviranomaisille (Avi, Valvira) kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat joko palvelujen tuottamiseen tai palveluntuottajan yritystoimintaan.
21. perehtyy asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.
22. tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005, sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Pieksämäen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
23. ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat, joiden tulee olla Pieksämäen kaupungin hyväksymiä ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.
24. tekee sopimuksen potilasasiamiehen kanssa, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö ja ohjaa asiakkaan tarvittaessa myös sosiaaliasiamiehen palvelujen piiriin.
25. huolehtii että koko henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva.

5.1 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon ja palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottajan velvollisuus on tarkistaa alihankkijalta kohdassa 6 mainitut tiedot.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvítettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

5.2 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä, jotta on nähtävissä, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma pyydetään toimittamaan hakemuksen liitteenä. Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman lomakepohja löytyy Valviran sivulta:

<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

5.3 Kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palvelun-tuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon Pieksämäen kaupungille.

Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen Valtionhallinnon kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta. Lisätietoja hyvää taitoa osoittavista kielitutkinnoista:

http://www.oph.fi/koulutus_tutkinnot/kielitutkinnot/valtionhallinnon_kielitutkinnot/hyvaa ja tyydyttävää taitoa osoittavat kielitutkinnot

6 Tarvittavat tiedot palveluntuottajalta

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Pieksämäen kaupungille seuraavat tiedot:

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

- kaupparekisteriote

- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

- vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan rikosrekisteriote nähtäväksi Pieksämäen kaupungille ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993), jos sitä ei ole esitetty Valviralle tai Aville
- ajantasainen toimintasuunnitelma
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- selvitys siitä, ettei yritystä ole asetettu liiketoimintakieltoon
- todistus Avin ja Valviran Valveri-rekisteriin tai kaupungin kotihoidon tukipalveluiden rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös Avin tai Valviran myöntämästä yksityisen terveyden- tai sosiaalihuollon palvelujen antamisen luvasta

* palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- ja/tai Tyel-todistus toimittaa vuosittain Pieksämäen kaupungille.

7 Asiakkaan asema

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annettujen lakien säännökset.

Asiakkaalla on oikeus saada Pieksämäen kaupungilta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali-

ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä.

Tulosidonnaisissa palvelueteleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua valitsemansa palveluntuottajan palvelun piiriin.

7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palveluntuottajalle sekä myös kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä alueen sosiaaliasiamieheen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi ottaa yhteyttä toimintayksikön nimettyyn potilasasiamieheen. Palveluntuottajan tulee ohjata asiakasta sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen palveluista.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoito-vahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Palveluntuottajan tulee toimittaa Pieksämäen kaupungille selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Pieksämäen kaupungille.

7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja. Pieksämäen kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli toimintaohjeen määräyksiä ei noudateta.

7.3 Palvelun virhe ja reklamaatio

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen toimintaohjeen, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Pieksämäen kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Toimintaohjeen yleisessä osassa, kohdassa 9, kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Pieksämäen kaupunki ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottaja oikaisee omalla kustannuksellaan viipymättä palvelun virheen ja viivästyksestä aiheutuneen haitan, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottaja antaa selvityksen Pieksämäen kaupungille. Jos kaupunki hyväksyy selvityksen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

7.4 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

7.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Pieksämäen kaupunki ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua

palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa palveluntuottaja aiheutuvista kustannuksista.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulko-puolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, mikäli palveluntuottaja on toiminut huolimattomasti. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

7.6 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.

8 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuoja

8.1 Rekisterinpito

Pieksämäen kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä kaupunki rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja laatiessaan ja käsitellessään noudattaa, mitä kaupungin asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Pieksämäen kaupunki on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelystä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakas- ja potilasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Pieksämäen kaupunki päättää

asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kaupungille tai, jos palveluntuottajan ja kaupungin välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Pieksämäen kaupunki kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakas- ja potilasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Pieksämäen kaupunki ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Pieksämäen kaupungin ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot toimitetaan Pieksämäen kaupungille.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä kaupungin arkistoon. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottaja voi säilyttää kopiot kaupungille toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisena nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan Pieksämäen kaupungille asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä. Näin toimimalla turvataan asiakkaan hoidon jatkuvuus.

8.3 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottajalle suositellaan sähköisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän hankkimista. Järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen Asiakastieto-lain 19 § mukainen tietoturva- ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön

liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla ne varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjen toteutumisen toiminnassaan.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittikka. THL:n operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö (OPER) ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokitekojen seurantaan kaupungin lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Pieksämäen kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Pieksämäen kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta toimintaohjeen vaatimuksia
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista

10 Verotus

10.1 Tuloverotus

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

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

10.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 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:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
2. 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 sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palveluntuottajan 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.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen toimintakuntaan
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on

tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille

- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

11 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin kaupungin palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja ja kaupunki sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa 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.

12 Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä toimintaohje on voimassa toistaiseksi. Uuden palvelusetelin koko toimintaohjeen hyväksyy aina Pieksämäen kaupunki. Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän toimintaohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Toimintaohjeen yleisen osan ja palvelusetelin arvon muutokset hyväksyy Pieksämäen kaupunki. Palvelukohtaisten osien täsmennykset ja työkäytäntöjen muutokset hyväksytään tulosalueiden johtoryhmissä.

Pieksämäen kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutokseen, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti kaupungille kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Pieksämäen kaupunki luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin toimintaohjeen kohdassa 9 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkoahoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai kaupungin omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava kaupungille irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuu-kautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä kaupungin että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Pieksämäen kaupungille.

II PIEKSÄMÄEN VETERAANIEKOTIPALVELUSETELI

1 Yleistä kotihoidosta

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Kotipalvelulla tarkoitetaan (1301/2014) 19§:ään ja 20§:ään sisältyvien asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto-, ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. (sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain (1326/2010) 25§:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Pieksämäen perusturvan ikäpalvelujen kotihoito myöntää rintamaveteraaneille määrärahaa kotiin vietäviin kunnallisiin avopalveluihin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti

Määrärahaa voidaan käyttää mm. kotihoidon työntekijän antamaan kotona tapahtuvaan hoitoon ja hoivaan, henkilökohtaiseen huolenpitoon ja tukemiseen. Määrärahaa voidaan käyttää myös tukipalveluina järjestettyihin palveluihin esimerkiksi ateria-, siivous-, kylvytys-, vaatehuolto-, kuljetus- ja saattajapalveluihin sekä keskusteluun. Tukipalveluina voidaan korvata myös polttopuiden pilkontaa, lumen aurausta ja nurmikon leikkausta. Näitä palveluja voidaan käyttää vain rintamaveteraanien vakituiseen asuntoon ja sen pihapiiriin.

Tavoitteena on tukea monipuolisesti veteraanien kotona selviytymistä.

Palveluohjaaja ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa, asiakas saa ohjeet myös kirjallisena.

2 Palveluseteliasiakkaat

Veteraanien kotipalveluseteliasiakkaita ovat rintamaveteraanit, jotka asuvat Suomessa ja ovat osallistuneet vuosien 1939-1945 sotiin. Lisäksi veteraaneilla tulee olla rintamasotilastunnus tai rintamapalvelutunnus tai rintamatunnus. Sotainvalideille, joiden sotilasvammalain mukainen työkyvyttömyysaste on vähintään 10% ei voida myöntää näitä rintamaveteraaneille tarkoitettuja kunnallisia avopalveluja. Määräraha ei koske myöskään ympärivuorokautisessa hoidossa olevia veteraaneja.

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä (palse.fi-portaali)

Palveluseteliä hallinnoidaan palse.fi-portaalin kautta. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje: palse.fi sivuilla). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu veteraanien kotipalvelusetelin palveluntuottajaksi. Palse.fi-portaalin käyttöohjeet löytyvät osoitteesta <https://palse.fi>. Päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tekee ikäpalveluiden tulosalueen johtaja. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat. Palvelutapahtumat tulee kirjata seitsemän päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Palse.fi-portaalissa asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa palveluohjaaja auttaa valinnassa. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Palveluntuottajaluettelo ja saldotiedot lähetetään asiakkaalle 3 kuukauden välein.

3.2 Palvelusetelisolito

Uudet luodut ja käytettävissä olevat palvelusetelit muodostavat yhdessä asiakkaan saldon. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palse.fi-portaalista aina jo palvelusta sovittaessa.

Voimassaolo

Veteraanien palvelusetelit muodostuvat kuukausittain automaattisesti ja ne ovat voimassa aina 3 kuukauden ajan. Palvelusetelisolitoa ei voi käyttää veteraanipalvelusetelisoliton päättymisen jälkeen.

4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
3. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
4. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
5. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
6. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

7. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
8. Potilasvahinkolaki (585/1986)
10. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
13. Työturvallisuuslaki (738/2002)
14. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
15. Henkilötietolaki (523/1999)
16. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
17. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
18. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
19. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä(564/1994)
20. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
21. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
22. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

5 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva veteraanien kotipalveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Sopimusmalleja löytyy esim. Elias.fi-sivulta: www.elias.fi/sopimukset.php.

6 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä Valveri-rekisteriin (yksityisten palvelujen antajien rekisteri), jota ylläpitävät Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja

Aluehallintovirastot, lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastointia varten.

6.1 Palvelun ajankohta

Asiakas tilaa palvelun valitsemaltaan Pieksämäen kaupungin hyväksymältä palveluntuottajalta ja sopii palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palveluntuottaja tuottaa palvelun sovittuna ajankohtana.

6.2 Tilat, laitteet, apuvälineet ja hoitotarvikkeet

Veteraanien kotihoidon palvelusetelillä voidaan tuottaa palvelua sekä palveluntuottajan toimipaikassa että veteraanin kodissa riippuen asiakkaan tarpeesta. Hoidossa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveyden-huollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat ja/tai välineet, jotka mahdollistavat hoidettavan hyvän ja turvallisen hoidon.

Palveluntuottajan toimipaikassa tuotettava palvelu

Toimitilojen on oltava lain mukaiset ja niiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Kotiin tuotettava palvelu

Veteraanin kotona on oltava hoidon kannalta tarpeelliset tilat ja välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoivaympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata asiakasta välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa. Tarvittaessa ilmoittaa asiasta Pieksämäen kaupungin palveluohjaajalle tai vammaispalvelun henkilöstölle.

Asiakkaan tarvitsemat liikkumisen ja päivittäisen toiminnan kannalta tarpeelliset apuvälineet asiakas voi saada apuvälinelainaamon säännösten mukaisesti Pieksämäen apuvälinelainaamosta. Palveluntuottaja auttaa tarvittaessa apuvälineiden hankkimisessa.

Maksuttomien hoitotarvikkeiden saannin edellytyksenä on, että Pieksämäen terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut hoidon tarpeen ja tehnyt hoito- ja palvelusuunnitelman. Ohje maksuttomien hoitotarvikkeiden myöntämisperusteista ja jakelusta saa palveluohjaajalta.

6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Pieksämäen kaupungin henkilöstö vastaavissa tehtävissä.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Pieksämäen kaupungin palveluohjaajalle sekä kirjata muutos palse.fi-portaaliin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimenpiteitä suorittavan henkilöstön tulee olla terveydenhuollon/sosiaalihuollon ammattihenkilöitä (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon henkilöistä 1817/2015). Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö, mikäli yritys toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoidosta vastaavalla tulee olla terveydenhuollon tutkinto ja lääkeluvat kaupungin ohjeen mukaan suoritettuna.

Kotihoidon tukipalveluja suorittavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Lääkeluvat

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, joten henkilökunnalla on oltava lääkehoidon toteuttamiseen vaadittavat tiedot. Palveluntuottaja varmistaa henkilöstönsä lääkeosaamisen. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstöllä on ajankohtaiset, kotihoidon henkilöstön tietoja vastaavat lääkehoidon toteuttamisen taidot (Sitran selvityksiä 49, 2011). Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan, että lääkehoitoa toteuttava henkilöstö suorittaa teoriakokeen ja lääkelaskut kaupungin edellyttämällä tavalla.

6.4 Palvelun sisältövaatimukset

Veteraanien kotipalveluseteli on tarkoitettu tukemaan veteraanien kotona asumista. Palveluntuottaja tekee hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa.

Veteraanien kotipalveluseteliin oikeutettu sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin veteraani tarpeita.

Veteraanien kotipalveluseteliin oikeutettu henkilö vastaa osaltaan hoidostaan ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Kotipalvelusetelillä tuotettava palvelu voi olla

- hoidettavan avustamista päivittäisissä toiminnoissa, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuntoutusta sekä hoidon ohjausta ja neuvontaa kotihoidon työntekijän antamaan kotona tapahtuvaan hoitoon ja hoivaan, henkilökohtaiseen huolenpitoon ja tukemiseen.
- tukipalvelua; esimerkiksi ateria-, siivous-, kylvetys-, vaatehuolto-, kuljetus- ja saattaja- ja keskustelupalveluja. Tukipalveluina voidaan korvata myös polttopuiden pilkkontaa, lumen aurausta ja nurmikon leikkausta.

6.5 Hoitopalautteen toimittaminen kaupungille ja hoitotiedot

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hoidettavan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin palveluohjaaja arvioi tuen tarpeen uudelleen ja tarvittaessa laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa hoitopalautteen puhelimitse tai henkilökohtaisesti tapaamalla palveluohjaajan.

6.6 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palvelun tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Pieksämäen kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

6.7 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

6.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisu 2008:3). Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Pieksämäen kaupungilla. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian,

asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Pieksämäen kaupunki valvoo palveluntuottajien toimintaa Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan kaupungille valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa Pieksämäen kaupungille kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvonta-käynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Palveluntuottaja antaa kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa kaupungille palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida kaupungille tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista. Pieksämäen kaupunki järjestää kerran vuodessa palveluntuottajien kehittämistapaamisen. Palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan tapaamiseen.

6.9 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen toimintaohjeen, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Pieksämäen kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Toimintaohjeen yleisessä osassa, kohdassa 7.3, kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

6.10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

6.11 Laskutus

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

Laskut lähetetään osoitteeseen:

Palveluohjaus- ja tukipalvelut

Veteraanien palvelut

Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki

Pieksämäen kaupunki ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- tilaajan viite
- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- laskun maksamisaika 30 vrk
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystyöpalvelut:
 - veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - veroton AVL 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Edellisen vuoden palvelutapahtumat pitää laskuttaa tammikuun loppuun mennessä.

Puutteellisen laskun toimittaminen voi aiheuttaa maksun viivästymistä.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuusuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Kaupunki ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuusuuksista.

7 Kotipalvelusetelin arvo, hintakatto ja hinnoittelu

7.1 Palvelusetelin arvo

Pieksämäen kaupunki hyväksyy palvelusetelin arvon. Yhden palvelusetelin arvo on 20 euroa, asiakas saa pääsääntöisesti kaksi palveluseteliä kuukaudessa.

Pieksämäen kaupunki voi muuttaa palvelusetelin arvoa, palvelujen hinnoittelua (hintakatto) ja matkakorvauskäytäntöä. Mahdollisesta muutoksesta ilmoitetaan palveluntuottajille toimintaohjeen yleisen osan kohdan 12 mukaisesti. Ennen muutosta myönnettyjen palveluseteleiden arvoon muutos ei vaikuta. Kaupunki ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen (Palveluseteliopas 2012).

7.2 Hintakatto ja hinnoittelu

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat kaupungille määrittelemällään ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palse.fi -portaalien kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Hinnat ovat esillä palse.fi-portaalissa.