

TOIMINTAOHJE PALVELUSETELIYRITTÄJÄLLE – KOTIIN ANNETTAVA PALVELU

Tuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot sekä kriteerit täyttävät ja hyväksyneet tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi, hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle päätös.

Hyväksytyt tuottajat lisätään palvelusetelituottajalistalle, jonka asiakas saa Internetistä tai kunnan kotihoidosta. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Tuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palvelusetelin hakeminen

Omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005) mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin (Liite 4. opas omaishoidontuesta).

Omaishoitajan lakisääteinen vapaa voidaan asiakkaan niin halutessaan järjestää kotiin annettava palvelu – palvelusetelillä. Asiakkaalle voidaan tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta muiden vaihtoehtojen rinnalla. Kunta voi myös järjestää omaishoitajan lakisääteisen vapaan joko omana toimintana tai ostopalveluina. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta palveluseteliin, asiakas voi myös kieltäytyä palvelusetelistä.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että kunta on myöntänyt omaishoidontuen sekä tehnyt omaishoitohitosopimuksen hoitajan kanssa. Sopimus tulee sisältää hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi mm. tiedot oikeudesta 4 §:n 1 momentin mukaisiin vapaapäiviin ja mainitun 4 §:n 2 momentin mukaisen vapaan järjestämisestä sekä mahdollisuudesta käyttää palveluseteliä hoitajan lakisääteisiin vapaan korvaamiseen.

Kotiin annettavan palvelun palvelusetelin arvo muodostuu palvelun kokonaishinnasta, joka sisältää asiakkaan omavastuuosuuden. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta erillistä omavastuuosuutta. Yhden palvelusetelin arvo on 100€, ja se vastaa yhtä lakisääteistä vapaavuorokautta. Palveluseteleillä voi hankkia palveluja useammalta palvelusetelituottajalta, mutta yhtä palveluseteliä kohden voi olla vain yksi tuottaja.

Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kotiin annettavan palvelun kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelipäätös voidaan tehdä kerrallaan enintään kalenterivuodeksi, päätös on ehdollinen suhteessa omaishoitajan lakisääteisiin vapaisiin. Omaishoitajan oikeus lakisääteisiin vapaisiin tarkistetaan kuukausittain. Palvelusetelit toimitetaan asiakkaalle omaishoitotosopimuksessa sovitulla tavalla.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Sopimuksesta tulee ilmetä mm. setelillä tuotettavat palvelut, perittävät korvaukset sekä palvelutuottajan ja asiakkaan vastuut. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen.

Asiakas toimittaa kunnalta saaman palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta sekä voimassa olevan palvelusetelin palvelutuottajalle. Palvelun tuottajan tulee varmistaa ennen palvelun alkua, että asiakkaalla on voimassaoleva palveluseteli. Palvelusetelin perusteella palvelutuottaja laskuttaa kuntaa. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palvelutuottajalle.

Asiakkaan vastuulla on, että asiakkaan valitsemien palvelujen kustannukset eivät ylitä palvelusetelin arvoa ja asiakkaalle ei synny omavastuuta. Asiakas voi halutessaan täydentää setelillä saatavaa palvelua omarahoitteisesti lisäpalveluilla.

Palvelusetelin arvo

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Kempeleen kuntaan, Ikääntyneiden hoivan ja huolenpidon kotihoidon johtajalle 31.8. mennessä. Palvelutuottajan tulee ilmoittaa samanaikaisesti hinnan korotuksesta myös asiakkaille.

Laskutus

Palveluseteliä voi käyttää vain kunnanhallituksen hyväksymiin palveluihin. Palvelusetelillä ei voida maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Lasku kunnalle tulee lähettää viimeistään seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Laskutuslisää ei hyväksytä.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista, ainoastaan toteutuneista kotiin annettavista palveluista.

Laskutusosoite:

Kempeleen kunnassa on käytössä verkkolaskuosoitteet.

Liitteet osoitteeseen:

Kempeleen kunta
Ikääntyneiden hoiva ja huolenpito
Kotipalveluohjaaja Helena Lehtosaari
PL 12, 90441 Kempele

Omaishoidontuen osalta yhdyshenkilö:

Kotipalveluohjaaja Helena Lehtosaari puh. 040-1584020

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö:

Kotihoidon palvelusihteeri puh. 040-1584021

Laadunvalvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämistä vastaavaan piiriin. Kunnalla on valvontavastuu asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Sen lisäksi mitä palvelusetelilaissa on säädetty, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettuja lakeja.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia.

Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi myös tehdä muistutuksen kunnan sosiaali- ja terveystoimelle sekä palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista asiakas voi myös olla yhteydessä potilas-/ sosiaaliasiainneuvonnon ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänelle tulee vastuu yksityisten palvelujen tuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta, ja kunnan hyväksymän palvelujen tuottajan valitsemisesta.

Palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästyksistä

Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä liitteessä 2 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä 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 viivästyminen

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

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvyitys: Palveluntuottajalla on oikeus 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 viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä 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 pidätyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta

siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

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

Vahingonkorvaus: 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 johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot on tultava tiedoksi myös kunnalle.

Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Salassapito ja asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja

käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat, sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille, ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen kun he eivät enää 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 salassapitosopimuksen.

Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kempeleen kunnan antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palvelun tuottaja ja Kempeleen kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnasta, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Kempeleen kunnan sosiaali- ja terveystoimi. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat (ATK- ja manuaalinen aineisto) toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti Kempeleen terveyskeskukseen (PL 21, 90441 Kempele).

Vahingonkorvausvelvollisuus

Tuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitettulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Tuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta tuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Kempeleen kunta ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.