

TOIMINTAOHJE PALVELUSETELIYRITTÄJÄLLE

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

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kunnan kotihoito on tehnyt hoidon ja palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut hoito- ja palvelusuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika. Palvelupäätökseen sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu onko kyseessä kotipalvelukäynti vai kotisairaanhoidokäynti.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjotaan asiakkaalle, joka täyttää kunnan kotihoitoon pääsyn kriteerit. Asiakas voi kieltäytyä palvelusetelistä. Asiakkailta ei ole ehdotonta oikeutta saada/oikeutta vaatia palveluseteliä; kunta voi vaihtoehtoisesti järjestää palvelut omana toimintana tai ostopalveluina.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai omaistensa avustuksella itselleen kotihoidon tuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta.

Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kotihoidon kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelipäätös tehdään kerrallaan enintään 6 kuukaudeksi. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa voi olla sekä kunnan palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta palvelua, mitä palveluseteli ei kata, hän kustantaa sen itse.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävä palvelu. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä

velvollisuudet mm. avainten hallinnasta ja avainluvista. Myös asiakkaan kotona työskentelystä on tuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa oltava selkeät ohjeet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Kunnan kotihoito avustaa tarvittaessa asiakasta asiakkaan ja tuottajan palvelusopimuksen laadinnassa.

Asiakas toimittaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta. Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvoon asti ja arvon ylimenevän osan suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisten palvelujen kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa halutessaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Kempeleen kunta.

Palvelusetelin arvo

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Hinta on voimassa vuoden loppuun, tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Kempeleen kuntaan, Ikääntyneiden hoivan ja huolenpidon kotihoidon johtajalle 31.8. mennessä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa samanaikaisesti hinnan korotuksesta myös asiakkaille.

Laskutus

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

Laskutus tapahtuu 5 min tarkkuudella.

Lasku kunnalle tulee lähettää viimeistään seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan omavastuusuudesta, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta kunnan kotihoitoon heti ongelmien tultua ilmi.

Laskutusosoite:

Kempeleen kunnassa on käytössä verkkolaskuosoitteet

Liitteet osoitteeseen:

Kempeleen kunta
Ikäntyneiden hoiva ja huolenpito
Kotihoidon palvelusihteeri
PL 12, 90441 Kempele

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö:

Kotihoidon palvelusihteeri puh 040-1584021

Laadunvalvonta

Asiakkaan palveluntarpeessa ja -käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista palveluntuottaja/vastuuhoitaja ilmoittaa välittömästi Kempeleen kunnan kotihoidon palveluesimiehelle, joka yhteistyössä tuottajan vastuuhoitajan kanssa tarkentaa tarvittaessa hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Kunnalla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa kunnan kotihoidon toimesta.

Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet.

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 terveyspalveluihin sekä palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista asiakas voi myös olla yhteydessä potilas-/ sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänelle tulee vastuu yksityisten palvelujen tuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta, ja sopivan 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 sovituksessa aikataulussa.

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys: 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 kunnalla. 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 välittömästä 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 toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää 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, 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 asiakkaiden 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.

Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Kempeleen kunnan sosiaali- ja terveystoiminta. 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.

Yhteistyö palveluntuottajan ja kunnan välillä

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnan kotihoitoon asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeesta sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista.

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