



LIETO

**LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN
PALVELUSETELIN
SÄÄNTÖKIRJA**

01.11.2019

Lieto

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut**SISÄLLYSLUETTELO**

1. Soveltamisala	4
2. Määritelmät	4
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	5
3.1 Asiakkaan asema	5
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	6
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	7
5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostojärjestelmään liittyvät toimintatavat	8
5.1 Yleistä.....	8
5.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	8
5.3 Tietojen anto ja ylläpito.....	9
5.4 Palveluvaraus	9
5.5 Tapahtumakirjaus	10
5.6 Maksatus	10
6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet	11
7. Palvelun laatuvaatimukset	11
7.1 Palvelun yleiset vaatimukset	11
7.2 Henkilöstö	12
8. Palvelun tavoite ja sisältö	12
9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	13
10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	14
10.1 Palvelukerran peruutus	14
10.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	14
10.3 Palvelun virhe ja viivästyminen	15
10.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset.....	15
10.4.1. Oikaisu ja hyvitys	15
10.4.2. Sopimuksen purku	15
10.4.3. Vahingonkorvaus.....	16
10.5 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti.....	16
11. Palveluiden laskutus asiakkaalta	17
12. Laadun hallinta ja valvonta	17
13. Rekisterinpito ja salassapito	19
13.1 Rekisterinpito, roolit ja vastuut	19
13.2 Salassapito.....	20
13.3 Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus.....	20
14. Hinnastot ja hintojen muutokset	21
15. Verotus	21
15.1 Tuloverotus	21
15.2 Arvonlisäverotus	21
16. Sääntökirjan muuttaminen	21
17. Hyväksymisen peruutus, yhteyshenkilön ja toiminnan muutokset	22
18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	23
19. Sitoumuksen voimassaoloaika	23
20. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö	23

Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut**LIITTEET**

Liite 1. Liiteluettelo.....	23
Liite 2. Lapsiperheiden tilapäisen palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti.....	25

Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää lapsiperheiden kotitalvelua asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan lapsiperheiden kotitalveluun myöntämää sitoumusta kunnan asukkaille. Viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
2. Lapsiperheiden kotitalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotitalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- ja elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen edellä mainituista tilanteista (Sosiaalihuoltolaki 19§). Palvelun tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja tukea selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennalta ehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä.
3. Perheen tarvitseman kotiavun kesto ja sisältö on tarkemmin määritelty perheelle tehdyssä palvelutarpeen arvioinnissa.
4. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
5. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan, tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa säädettyllä tavalla.
6. Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

7. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
8. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti.
9. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelutarvearvioon tai asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas omaehtoisesti hankkii ja myös maksaa itse.
10. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöhemmin PSOP) avulla haudutaan palveluseteliryttäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistään palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi (yleistä tietoa) ja parastapalvelua.fi (varsinainen järjestelmä).
11. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää kunnan palvelun saamisen kriteerit.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata asiakas kunnan muulla tavalla järjestetyn palvelun piiriin.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. 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 (esimerkiksi toimeentulotukeen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiaasta.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöön, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

Kun asiakas ottaa palveluntuottajaan yhteyttä, niin hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamansa palvelusetelitunnisteen, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOP:sta. Ensimmäisellä käyntikerralla asiakkaan tulee esittää palveluntuottajalle tarvittavat dokumentit siitä, mitä perheen palvelusetelipalvelun sisällöksi on määritelty.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, niin asiakkaan palveluntarve ja palvelunsaantiin liittyvät asiat arvioidaan asiakaskohtaisesti.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, palvelusuunnitelmien sekä asiakassuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveystalvetutkunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttajiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajan tulee olla merkitty aluehallintoviraston yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin palvelualana kotipalvelu, kohderyhmänä lapsiperheet ja toimialueena Lieto (vähimmäisvaatimus).

Alle 18-vuotiaalle palvelua tarjoavien yritysten tulee huolehtia siitä, että henkilökunnan rikosrekisteriotteet tarkistetaan työsuhteen alkaessa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Tarkistuspäivä ja rikosrekisteriotteen antamispäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun rekisteriin, joka on palveluntuottajan hallussa.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien uusien palveluntuottajien täytyy kuulua Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -palveluun. Kaikkien niiden palvelusetelituottajien, jotka eivät vielä kuulu Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tulee hakeutua ko. palveluun vuoden 2019 loppuun mennessä.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottaja ei voi hankkia palveluja alihankintana.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä, tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovittu. Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä).

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostojärjestelmään liittyvät toimintatavat

5.1 Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät www.parastapalvelua.fi -sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOP:n käyttämistä. Liedon verkkosivuilla osoitteessa www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Palvelusetelit löytyy esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi, sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta.

5.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi.

Verohallinnon Katso-tunniste

Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Verohallinnon Katso -tunnisteen. Palveluntuottaja tunnustautuu Katso -tunnisteella PSOP -järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat Katso -tunnistetta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää kunnalle hyväksyttäväksi.

Tunnistautuminen tulee muuttumaan. Suomi.fi-tunnistus alkaa vuoden 2019 aikana. Suomi.fi-tunnistus ja Katso-tunnistus toimivat rinnakkain vuoden 2019 loppuun asti.

Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -palvelun liitteet ja muut liitteet

Hakeutuessaan palvelusetelilyrittäjäksi palveluntuottajan on pitänyt liittyä Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä: Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot (edellyttää, että Suo-

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

men Tilaajavastuu Oy:lle on annettu valtakirja tietojen saamiseksi). Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä. Em. liitteet päivittyvät automaattisesti, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään. Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä.

Muut hakeutumisoheissa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä kunnalle Katso-allekirjoituksella varmentuna.

5.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä palveluntuottajan nimissä ei tule käyttää, elleivät ne kuulu viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, voidaan palveluntuottaja poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteli-asiakkaita, tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

5.4 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelitunniste, 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, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

5.5 Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä ei palveluntuottaja enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOP:iin, niin vain poikkeustapauksissa on palveluntuottajan mahdollista saada korvaus tehdystä tapahtumasta.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Käynti kirjataan todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 7. päivänä, tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksutuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksuaineistoon.

5.6 Maksatus

PSOP -järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksuaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokauden kuluttua, kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen halua maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytty hintansa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n 1 - 4 kohtien vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:ssa (= Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOP:n välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen palvelusetelijärjestelmään PSOPiin. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu PSOP:n välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän.

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

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

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

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

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Kunta voi periä maksun lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta. PSOP-tunnukset lukkiutuvat 5 virheytyksen jälkeen.

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1 Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

laatutavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka on päivätty ja allekirjoitettu.

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan ottaa huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palvelupalautteen toimittaminen on määritelty kohdassa Rekisterinpito.

7.2 Henkilöstö

Palveluntuottajan henkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015 annetun lain vaatimukset.

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

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

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan, asiakkaan ja henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista. Ruotsinkielisellä asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Palvelun asiakkaina ovat ne lapsiperheet, joille kotipalvelun järjestäminen on välttämätöntä perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi. Tuki ja palvelut toteutetaan mahdollisuuksien mukaan lapsen normaaleissa kasvu- ja kehitysympäristöissä.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

Lapsiperheiden kotitalvelun tavoitteena on tukea perheen arjen sujumista ja vanhempien jakamista. Talveluun kuuluu lyhytaikainen lastenhoitoapu sekä välttämätön kodinhoitoapu. Toiminnalla on tarkoitus vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ehkäistä perhetilanteen vaikeutumista. Lapsiperheiden kotitalvelun tavoitteena on tukea asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista (sosiaalihuoltolaki 19 §).

Perheen tarvitseman kotiavun kesto ja sisältö on tarkemmin määritelty perheelle tehdystä talvelutarpeen arvioinnissa.

Talveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos perheen tilassa tapahtuu oleellisia talveluntarpeen muutoksia: perhe ei enää tarvitse kaikkia niitä talveluita, jotka on talvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai perheen tilanne on heikentynyt, ja talveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Kunnan työntekijä arvioi yhteydenoton jälkeen talveluiden muutostarpeen.

Talveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan muutaman työpäivän sisällä talvelun tilaamisesta huomioiden avun tarpeen kiireellisyys.

9. Talvelusetelin arvo ja myöntäminen

Lapsiperheiden kotitalvelun talvelusetelin arvo on tulosidonnainen tai tasasuuruinen. Omaishoitajilla talvelusetelin arvo on aina tasasuuruinen.

Tulosidonnaisen talvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista.

Tilapäisen lapsiperheiden kotitalvelun talveluseteli on tasasuuruinen, joten sen arvo on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. (Koskee myös omaishoitajia.)

Talvelusetelin arvoa on korotettava talvelusetelilain 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.

Talvelusetelin myöntämisestä ja talvelusetelin arvon korottamisesta annetaan päätös asiakkaalle ja tehdään talveluseteli PSOP:iin.

Talvelusetelin arvo tarkistetaan vuosittain sosiaali- ja terveystalvelukunnan päätöksellä.

Jos asiakas ostaa talveluntuottajalta muuta kuin talveluseteliin liittyvää talvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa talvelua.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

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

Sopimukseen tulee kirjata myös se, että palveluntuottajan tulee liittää asiakkaan laskuun PSOP:sta tulostamansa asiakkaan omavastuuerittely. Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan saama palvelu on omavastuutonta, koska erittelystä näkyy annettujen palveluiden ajankohdat.

10.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua käyntikertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty käyntikerta katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Kunta ei vastaa näistä kustannuksista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

10.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

Mikäli palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kunnalle. Ilmoitus on tehtävä myöhemmin selvitetyn määräajoin (kts. 19. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset).

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

10.3 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu 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 ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

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

10.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

10.4.1. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi palvelun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). 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.

10.4.2. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovittuun avun toteuttamiseen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.)

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

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

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

10.5 Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOP:n välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOP:n välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä. PSOP:iin palautteeseen tulee vastata PSOP:n välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluonteisesti. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kunnan työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOP:n tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tullaan hylkäämään.

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

11. Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

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

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja PSOP:ssa oleviin kotihoidon palveluihin.

Palveluntuottaja voi laskuttaa heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti.

Kunta ei maksa muista peruuntuneista käynneistä.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Omavastuulaskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

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

12. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen ja yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOP:n välityksellä että muut kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

12.1 Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatuavoitteet ja omavalvontasuunnitelma (Valviran lomake), jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline.

Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas- / potilasturvallisuutta jatkuvasti.

Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan kanssa ja että sitä noudatetaan.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan on hyödynnettävä toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatuavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen sekä täydennyskoulutukset. Toimintakertomukseen kirjaetaan myös säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätös. Lisäksi toimintakertomuksesta on käytävä ilmi palvelua koskevat valitukset, kantelut, hoitovahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle toiminnan ja palvelun muutoksista, kts. kohta Hyväksymisen peruutus, yhteyshenkilön ja toiminnan muutokset.

12.2 Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja
- toimintakertomus (kts. edeltä sisältö)

Ns. vanhojen palveluntuottajien, joiden tiedot eivät vielä päivity Luotettava Kumppani -ohjelmasta, tulee liittää seuraavat asiakirjat PSOP:iin (koskee vuoden 2019 päivityksiä):

- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys sii-

Härkätien sosiaali- ja terveystalvetut

- tä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

Luotettava Kumppani -ohjelmaan liittyneiden ei tarvitse päivittää verotus- ja työeläketietojaan eikä vastuuvakuutustietoaan. Vastuuvakuutustiedon osalta palveluntuottajan tulee antaa Tilaa-javastuu Oy:lle valtakirjan tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin vastuuvakuutuksen voimassaolosta tulee päivittää tieto PSOP:iin.

Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa liittämään tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja PSOP:iin.

13. Rekisterinpito ja salassapito

13.1 Rekisterinpito, roolit ja vastuut

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Muodostuvat asiakirjat esimerkiksi asiakas-kertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii ja säilyttää ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Asiakkaan tulee olla tietoinen, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu palveluntuottajan kunnan lukuun pitämään rekisteriin. Dokumentoinnin tulee noudattaa hyviä dokumentointitapoja.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)). Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, niin palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenveto) on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy.

Palveluntuottajan ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, 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 hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustua.

Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle asiakkaan palveluplaute kirjallisesti kahden viikon kuluessa palvelun päättymisestä.

Pitkäkestoisissa asiakkuuksissa palveluntuottajan tulee tiedottaa kunnalle perheen tilanteesta kirjallisesti vähintään 6 kuukauden välein.

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin käytön yhteydessä muodostuneet asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle palvelun päätyttyä osoitteeseen: Liedon perhepalvelut PL 24, 21421 Lieto.

Palveluntuottajan lopettaessa toimintansa tulee varmistaa, että kaikki kunnan lukuun pidetyt asiakas- ja rekisteritiedot on siirretty kunnalle.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

13.2 Salassapito

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

Palveluntuottajien työntekijät ja opiskelijat palvelussuhteen laadusta riippumatta ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOP:ssa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

13.3 Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus

Palveluntuottajan on laadittava tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukainen seloste omista käsittelytoimistaan.

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

14. Muut erityiset määräykset Hinnastot ja hintojen muutokset

Palveluntuottajan hinnat ovat voimassa 31.12.2019 asti.

Seuraavaa vuotta koskevat hinnastot on tehtävä PSOP:iin 31.10. mennessä. HUOM! Hinnastot pitää tehdä toistaiseksi voimassaoleviksi, ei määräaikaisiksi muutoin kuin erikseen sovitussa tilanteissa.

Hinnan alennuksista tulee tehdä uudet hinnastot PSOP:iin kuukausi ennen hintojen muutosta.

Palveluntuottajan, joka hyväksytään 1.8.2019 jälkeen, hinnasto on voimassa 31.12.2020 asti.

Yrityskauppojen yms. yhteydessä tulee asiakkaiden saada palvelunsa vanhoilla hinnoilla vuoden loppuun, paitsi jos uudet hinnat ovat alhaisemmat.

15. Verotus

15.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

15.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.)

16. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle sähköpostitse PSOP:sta saadun yhteystiedon mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutositilanteen lähettämisestä (Liedon kunta, kirjaamo, PL 24, 21421 Lieto). Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

17. Hyväksymisen peruutus, yhteyshenkilön ja toiminnan muutokset

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli yksi tai useampi asia realisoituu:

- 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
- jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti, tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä. Tällöin palveluntuottaja voidaan kehoituksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä
- palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kunnan pyynnöstä 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
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista.

Yhteystietojen ja/tai yhteyshenkilön vaihtuminen, sekä palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOP:n välityksellä. Toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kirjaamoon, PL 24, 21421 Lieto sekä psop@lieto.fi -sähköpostiin.

Jos muutos koskee enintään 5 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 2 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee 6 - 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 3 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee yli 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa. Esim. kotihoidon palvelusetelillä 10 asiakasta, siivouksen palvelusetelillä 5 asiakasta ja lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelillä 6 asiakasta -> on yhteensä 21 asiakasta ja tällöin ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seuranta-raporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Kunta tekee peruuttamisen ja perumisen PSOP:ssa viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

Härkätien sosiaali- ja terveystalvet

18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

19. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.11.2019 alkaen.

20. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Liitteet

Liite 1. Palveluntuottajan liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakemuksen liitteinä sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyäessä.

Liite 2. Lapsiperheiden tilapäisen palvelusetelin toimintaperiaate lyhyesti

Liite 3. Käsittelytoimien kuvaus

Liite 4. Tietosuojasopimus

Härkätien sosiaali- ja terveystyöpalvelut

LIITELUETTELO

Liite 1

Osa pyydetyistä liitteistä tulee PSOPista, kun palveluntuottaja on liittynyt Luotettava Kumppani - palveluun, ja muilta osin liitteet tulee liittää PSOP:iin.

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitettynä hakeutumiseen ENNEN SEN lähettämistä kunnalle.

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta – yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Luotettava Kumppani-palvelu välittää seuraavat liitteet – Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty – Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja
Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilovahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaaavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin em. todistus tulee liittää PSOP:iin	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Sosiaalihuoltolain mukainen omavalvontasuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen (erillinen lomake)	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Toimintakertomus	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Tietosuojaselosteet	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin:

- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

Härkätien sosiaali- ja terveystalvelut

Kun palveluntuottaja on liittynyt Luotettava Kumppani-ohjelmaan, niin tällöin em. liitteitä ei tarvitse erikseen liittää, vaan ajantasaiset tiedot saadaan PSOP:iin automaattisesti.

Lisäksi palveluntuottajan tulee liittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin

- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- Toimintakertomus, joka sisältää mm.
 - Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen
 - Palvelua koskevat valitukset, kantelut, hoitovahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet
 - Tilinpäätös

Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna.

Palvelusetelin myöntäminen

Palveluseteliä voidaan tarjota lapsiperheelle, jolla on oikeus saada perheen huolenpito-tehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu. Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunta järjestää hänelle palvelun muulla tavoin. Jos asiakas ottaa palvelusetelin käyttöön, niin hän (tai hänen edustajansa) ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palvelusetelituottajaan.

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät palvelusopimuksen palvelutarvearvion tai asiakassuunnitelman mukaisista palveluista. Sopimukseen voidaan merkitä myös asiakkaan ha-luamat lisäpalvelut.

Asiakkaan saama palveluseteli (päättös tms.) kattaa palvelusetelin arvolla joko osan tai kokonaan palveluntuottajan hinnan.

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa päätöksen ja palvelutarvearvion tai asiakassuunni-telman palveluntuottajalle. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kuntaa setelin arvoon asti. Setelin arvon ylimenevän osan palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Tilitys palveluntuottajalle

Palveluntuottaja ei lähetä kunnalle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä sähköinen järjestelmä kerää palvelutapahtumista maksatusmateriaalin toteutunei-den tapahtumien mukaisesti. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palvelun-tuot-tajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palvelutapahtumat tulee merkitä järjestelmään mieluiten heti palvelutapahtuman toteutumisen jälkeen ja kuiten-kin viimeistään 3. päivänä seuraavaa kuuta. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3. ja 4. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokau-den kuluttua.

1. Osapuolet

Liedon kunta (myöh. kunta)
Sääntökirjaan sitoutunut ja palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluseteliyrittäjä (myöh. myös käsittelijä)

2. Dokumentin tarkoitus

Liedon kunnan hyväksymän palvelusetelituottajan tulee sitoutua tähän dokumenttiin palveluntuottajan käsitellessä Liedon kunnan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

Sääntökirjan liitteenä on Tietosuojasopimus, jossa määritetään henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä asiakirjojen ristiriitatilanteissa noudatetaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta ja tätä Käsittelytoimien kuvausta.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Liedon kunnan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sääntökirjan liitteenä olevaa Tietosuojasopimusta, sääntökirjaa sekä Liedon sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee kunnan puolesta Parasta Palvelua tietosuojaselosteessa mainittuja asiakkaan ja puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilötietoja. Määrittelyt tiedot löytyvät tietosuojaselosteesta.

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Sääntökirjan mukaisesti palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluntuottaja saa käsitellä puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilöiden ja palveluseteliasiakkaan henkilötietoja siltä osin kun se on asiakkaan palvelun ja hoidon sekä asiakkaiden omavastuulaskutuksen kannalta välttämätöntä.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palvelusetelituottaja käsittelee palveluseteliasiakkaan tietoja palvelun tai hoidon keston ajan, jonka jälkeen tietojen käsittely tietosuojasopimuksen ja sääntökirjan mukaisesti.