



SIILINJÄRVI

PALVELUSETELIOHJE

Sosiaali- ja terveystalvelut

1. YLEISTÄ PALVELUSETELIOHJEESTA

Tämä palveluseteliohje koskee niitä palveluntuottajia, jotka ilmoittautuvat Siilinjärven kunnan palvelusetelituottajiksi. Jatkossa tässä ohjeessa palvelusetelituottajasta käytetään nimitystä palveluntuottaja.

Tässä ohjeessa sovelletaan Sitran laatimia sääntökirjaohjeita, joista tähän palveluseteli-ohjeeseen on otettu myös suoria lainauksia.

Siilinjärven kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän palveluseteliohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Siilinjärven kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua noudattaa muuttuneita ohjeita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti Siilinjärven kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Ilmoitus lähetetään osoitteeseen Siilinjärven kunta, Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut, kirjaamo, PL 5, 71801 Siilinjärvi.

Mikäli palveluntuottaja ei toimita Siilinjärven kunnalle edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Siilinjärven kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palveluseteliohjeen ja sen liitteiden määräyksiä ei noudateta.

Siilinjärven kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä tämän palveluseteliohjeen ja sen liitteiden toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Tämä palveluseteliohje on voimassa toistaiseksi 1.10.2016 alkaen.

2. MÄÄRITELMIÄ

Tässä palveluseteliohjeessa

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. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009 3 §).

Palvelusetelillä tarkoitetaan sitoumusta, jolla järjestämisvastuussa oleva kunta korvaa sosiaali- ja terveystieteiden palvelun saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen

hankkimiseksi. Lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

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 tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa koskevaan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Asiakas voi tehdä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen sosiaalilautakunnan yksilöasioiden jaostolle.

Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuudesta ei myönnetä asiakkaalle kotitalousvähennystä. Asiakkaan omavastuuosuus määritellään kulloisenkin vuoden bruttotulojen perusteella. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan esimerkiksi myönnetyn eläkkeensaajan hoitotuen määrän välittömästi kunnalle.

Palveluseteliohjeella tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan palveluseteliohjeen määräyksiä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän palveluseteliohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Palvelua koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

3. ASIAKAS PALVELUSETELIN KÄYTTÄJÄNÄ

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä on sovittava aina Siilinjärven kunnan kanssa. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, jotka täyttävät kunnan ao. palvelun piiriin pääsyn kriteerit.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä kunnan hänelle tarjoamasta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet korvaavien palvelujen piiriin (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Kunta arvioi palvelujen tarpeen yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan omaisen, läheisen tai asiakkaan edunvalvojan kanssa.

3.1 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palvelusetelillä tuotetut palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia.

3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen. Tätä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Siilijärven kunta ei ole sopimusosapuolena tässä sopimuksessa.

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

Sopimuksen tulisi sisältää vähimmäistiedot, jotka on kuvattu liitteessä Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisen sopimuksen vähimmäissisältö kunnan järjestäessä palvelua palvelusetelillä. Lisäpalvelut eivät kuulu kunnan myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Asiakkaan itsensä maksamista lisäpalveluista voidaan hakea kotitalousvähennystä.

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

Kuolemantapauksen sattuessa palvelusetelin voimassaolo lakkaa. Kuolemantapauksissa kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon kuolinpäivään saakka. Palveluntuottajan tulee palauttaa palveluseteliaineisto Siilinjärven kunnalle.

3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinoja

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä kuluttajansuojalakia.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja, joita ovat mm. asiakkaan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Siilinjärvi.fi – sivulla ovat yhteystiedot, joihin muistutukset ja kantelut voidaan osoittaa.

3.3.1 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

3.3.2 Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine. Jos kunta hyväksyy palveluntuottajan antaman vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

3.3.3 Sopimuksen purku

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

3.3.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamasta vahingoista, jos kyseessä on este, johon palveluntuottaja ei ole voinut vaikuttaa.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelun saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

3.3.5 Reklamaatiot ja palautteet

Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi myös kunnalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Kunnalle osoitetut palautteet lähetetään Siilinjarvi.fi – sivuilla olevaan osoitteeseen.

3.3.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

4. PALVELUSETELITUOTTAJAN ASEMA

4.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen

Palvelusetelituottajaksi ilmoittaudutaan erillisellä ilmoittautumislomakkeella, joka löytyy Siilinjarvi.fi – sivuilta. Ilmoittautumisia otetaan vastaan ympäri vuoden. Hyväksytyt palveluntuottajat lisätään palvelusetelituottajarekisteriin. Palveluasumisen osalta saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä ilmoittautuminen.

Kunta ilmoittaa Smartum Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajat. Smartum lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot. Smartum käsittelee rekisteröinnin, jonka jälkeen se lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet. Tämän jälkeen Smartum julkaisee palveluntuottajan tiedot palveluseteli.fi – portaalissa, jossa palveluntuottajan yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

4.2 Palvelusetelituottajuuden peruminen

Palveluntuottajan hyväksyminen peruutetaan palveluntuottajan pyynnöstä. Palveluntuottajan tiedot poistetaan tällöin hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, eikä palveluntuottaja voi ottaa enää hyväksymisen peruuttamisen jälkeen palvelusetelillä maksettavaa palvelutilausta. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin edelleen palvelusetelin saaneen asiakkaan kanssa tekemistään sopimuksista, ellei tuottaja ole sopinut hänen kanssaan palvelutilauksen perumisesta.

4.3 Palvelusetelituottajan yleisiä velvoitteita

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajan tulee täyttää myös kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Erityislainsäädännöllä tarkoitetaan esimerkiksi yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996, 922/2011).

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita, kuten mm., että se on maksanut veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa sekä huolehtinut yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluntuottajana ollessaan tuottaja ei voi saada Raha-automaattiyhdistyksen tukea ja jos se saa muita yhteiskunnan avustuksia, niin se ilmoittaa niistä kunnalle.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

4.3.1 Rekisteritiedot

Palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi, jos tuottaja mm.

- on merkitty kauppa- ja yhdistysrekisteriin ja verohallinnon ennakkoperintärekisteriin
- on tehnyt yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain mukaisen ilmoituksen kotikuntaan
- on merkitty asianomaisen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan
- on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen

4.3.2 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Palveluntuottajalla edellytetään olevan myös potilasvakuutus.

Palveluntuottajan voimassaoleva vakuutusmäärä on oltava palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

4.4 Palvelun sisältö

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään kunnan vastaavalta toiminnalta. Siilinjärven kunnan palvelukuvaukset löytyvät Siilinjarvi.fi – sivuilta.

Kunta hyväksyy palveluntuottajan palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Palveluntuottaja tarkistaa aina asiakkaan palvelupäätöksen ja noudattaa sen sisältöä.

4.5 Palvelusetelin arvo, palvelun hinnoittelu ja matkakorvaukset

Sosiaali- ja terveyslautakunta määrittelee vuosittain palvelusetelien arvot. Palveluseteli on kaikille asiakkaille saman suuruinen. Asiakaan omavastuu muodostuu palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelumaksun välisestä erotuksesta. Palveluntuottaja veloittaa asiakkaalta omavastuun. Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. Palveluntuottaja määrittelee oman palveluhinnastonsa. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palveluntuottaja voi päivittää hinnat Smartum järjestelmään 15.12. mennessä (ensimmäisen kerran vuonna 2017). Kunta tarkistaa uudet hinnat ja ne astuvat voimaan 1.1. alkaen.

Palvelusetelituottajien tulee tiedottaa asiakkailleen hinnanmuutoksista 2 kk aiemmin.

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin, vaan on laskutettava erikseen kunnan antaman laskutusohjeen mukaan. Matkalaskun tarkistaa palvelusetelin myöntäjä. Kunta maksaa matkakorvauksia palveluntuottajalle verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti oman auton käytöstä seuraavin ehdoin:

- palveluntuottaja voi laskuttaa Siilinjärven kunnalta matkakorvausta kotikäynniltä, kun yhdensuuntaisen matka asiakkaan luo on yli viisitoista (15) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan 15 km ylimenevältä osalta
- yhdensuuntaisen matkan kilometrikorvaus voi kuitenkin olla enintään 20 kilometriä
- mikäli matka jatkuu palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa matkakorvaus myös tältä matkalta edellä mainittujen ehtojen mukaan
- laskuun tulee kirjata matkareitti, ajatut kilometrit ja asiakaskäynnin ajankohta
- palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa

4.6 Palvelujen laskutus

Kunnalla on käytössä Smartum- asiakastietojärjestelmä, jonka kautta hoidetaan palveluntuottajan ja kunnan välinen palvelusetelimaksuliikenne. Palveluntuottaja suorittaa Smartum Oy:lle sen määrittelemän korvauksen. Palveluntuottaja laskuttaa Smartum – järjestelmän kautta kunnan palvelusetelin arvon kuukausittain jälkikäteen. Palvelusetelilaskutus on tehtävä 30 päivän kuluessa palvelusetelin voimassaolon päättymisen jälkeen. Jos asiakkaan oikeus (esim. kuolema, palvelumuodon muutos, kunnasta pois muutto) käyttää palveluseteliä päättyy aiemmin kuin palvelusetelin voimassa oloaika, päättymisajan kohta on palvelusetelin mitätöimispäivä. Kunta perii aiheettomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta. Jos palvelusetelin laskutus ei ole tapahtunut 30 päivän kuluessa, ei kunnalla ole velvoitetta maksaa palvelusetelilaskua.

4.7 Tilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimitilojen on täytettävä myös lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Palveluasumisen palveluntuottajalta edellytetään asianmukaisia tiloja ja toimintaympäristöä, jotka mahdollistavat asumispalvelujen tuottamisen. Asiakkaiden on voitava oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi ja turvallisesti.

4.8 Henkilöstö

Palveluntuottajalla pitää olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittava henkilöstö. Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin sillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukaan oikeus. Henkilöstöllä pitää olla asiakkaiden hoidontarpeen mukainen ja ammatissa vaadittava osaaminen.

Henkilöstön on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä sekä kunnan toimijoiden kanssa. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Henkilöstöllä on oltava myös riittävästi tietoa ao. asiakaskunnan sairauksista ja sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä tekijöistä ja työtavoista.

Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.

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

Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat.

Sairaanhoidollisia palveluja antavalla henkilöstöllä on lähi-, perus- tai sairaanhoitajan koulutus ja henkilöstö on merkitty terveydenhuollon ammattihenkilöstön rekisteriin.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

4.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimuksia

Palveluntuottajan ja sen yksiköiden sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palveluntuottajan ja sen alihankkijoiden henkilökunnalta edellytetään hoiva- ja hoitotyössä

- terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia. Lain tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta sekä terveydenhuollon palvelujen laatua. Lain kolmannessa luvussa säädetään myös terveydenhuollon ammattia koskevista yleisistä vaatimuksista. Tai
- terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai
- palveluntuottajan vastuuhenkilön sekä muun henkilöstön on täytettävä samat kelpoisuusehdot kuin mitä kunnan sosiaalihuollon ammatilliselta henkilöstöltä vastaavissa tehtävissä vaaditaan (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015)

Muistisairaiden kanssa työskentelevillä tulee olla hyväksytyn oppilaitoksen antama koulutus muistisairaiden hoitamisesta tai vähintään kolmen (3) vuoden työkokemuksella osoitettu osaaminen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Mikäli kotihoidon palveluntuottajalla on vähintään viisi työntekijää, vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai muu vastaava sosiaali- tai terveysalan tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Järjestäessään ympärivuorokautista asumispalvelua, tulee palveluntuottajan huomioida aluehallintoviranomaisen ja Valviran ohjeet ja määräykset tarvittavan henkilöstön määrästä.

Tehostetun palveluasumisen toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

4.8.2 Koulutukset

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä mm. täydennyskoulutuksen turvin (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Palveluntuottajan henkilöstö on velvollinen osallistumaan kunnan järjestämiin koulutuksiin, mikäli kunta pitää sitä tarpeellisenä. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että koulutuksiin käytettyä aikaa ei erikseen korvata palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

4.9 Asiakastietojen käsittely

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa henkilötietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettävä asiakas- ja potilastietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakas- ja potilasasiakirjoja siten kuin henkilötietolain (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottaja noudattaa laissa säädettyjä salassapito- ja vaitiolovelvollisuuksia sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilöstönsä osalta samoja tietosuojaperiaatteita kuin tilaajan eli kunnan henkilöstö. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että sen palveluksessa oleva henkilöstö osallistuu tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksiin kunnan eli tilaajan ohjeistamalla tavalla.

Palveluntuottaja sitoutuu perehtymään ja huolehtimaan palveluksessaan olevan henkilöstön perehdyttämisestä Siilinjärven kunnan tietoturvaa käsitteleviin dokumentteihin.

Palveluseteliä käytettäessä syntyvät asiakas- ja potilasasiakirjat on pidettävä erillään palveluntuottajan muista asiakas- ja potilasasiakirjoista.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän rekisteriselosteen palvelun tuottamiseen tarkoitetussa toimitilassa. Palveluntuottaja informoi sopimuksen kohteena olevan palvelun piirissä olevia asiakkaita rekisterinpitoon ja asiakirjojen käsittelyyn liittyvistä asioista samoin kuin tilaaja eli kunta tekee omassa toiminnassaan.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999) sekä mitä Siilinjärven sosiaali- ja terveystietojen ohjeissa sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten asiakastietojen käsittelystä ohjeistetaan. Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Lisäksi palveluntuottajalla pitää olla kirjalliset ohjeet asiakas- ja potilastietojen dokumentoinnista, terveydenhuollon potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kunnalle

toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnille on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Palveluntuottajalla pitää olla nimetty tietosuoja-asioista ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Siilinjärven kunnan sosiaali- ja terveyslautakunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä järjestettävässä ja toteutettavassa palvelussa, ovat viranomaisten asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä.

Palveluntuottajan on viimeistään palvelutapahtuman päättyessä toimitettava asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasrekisteriin tallennettavaksi. Ennen asiakirjojen toimittamista asiasta on sovittava palvelun tilaajan kanssa.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen avulla asiakas- ja potilastietojen käytön seurantaan palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokiteidot siten kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilörekisteriin tallennetut tiedot ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle tai, jos palveluntuottajan ja rekisterinpitäjän välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta rekisterinpitäjänä on kuitenkin viime kädessä se, joka vastaa tarkastuspyynnön ja virheen korjausvaatimuksen mukaisista toimenpiteistä.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

4.10 Palvelun aikarajoja

Asiakkaaksi ottaminen

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden (2) arkipäivän kuluessa palvelun tilaamisesta tai asiakkaan kanssa erikseen sopien.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiutuva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli palvelu käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoidon aloittamiseen ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Käynnin tai hoitokontaktin peruuttaminen

Palveluntuottaja voi peruuttaa sovitun asiakaskäynnin tai hoidon. Palveluntuottajan on ilmoitettava esteestä asiakkaalle ja kunnalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa, mutta viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen käyntiä tai hoitoa. Palveluntuottajan on sovittava asiakkaan kanssa korvaavasta käynnistä/hoidosta ja ilmoitettava se myös kunnalle.

Palveluntuottajalta edellytetään, että se on järjestänyt oman estymisensä varalle, esimerkiksi sairastumisen ja lomien varalle korvaavan hoitajan.

Maksuihin ja sopimukseen liittyvät erityistilanteet

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, palveluntuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista Siilinjärven kunnalle päätöksen tehneelle viranhaltijalle.

Asiakirjojen luovutus

Palveluntuottajan on luovutettava kahden (2) viikon sisällä asiakkaan kaikki palvelusetelillä tuotettavien palvelujen hoitoasiakirjat kunnalle arkistoitavaksi tilanteissa, joissa asiakkaan palvelu päättyy tai kun palveluntuottaja ei enää toimi palvelusetelituottajana.

4.11 Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia.

Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

5. KUNNAN ASEMA PALVELUSETELISSÄ

5.1 Asiakkaan aseman selvittäminen

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle mm. tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Asiakkaan on vastaavasti annettava kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Kunnan on annettava asiakkaalle 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 palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos asiakkaan tulotiedot muuttuvat tai jos asiakkaan palvelujen tarve muuttuu.

Kunta ei myönnä palveluseteliä asiakkaalle, jos asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta. Palveluseteliä ei myöskään myönnetä, jos asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

5.2 Palvelusetelituottajien valitseminen

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Palveluntuottajaa ei voida valita, jos se mm.

- on tehnyt konkurssin tai on konkurssimenettelyn alaisena
- on selvitystilassa tai on päätetty asettaa selvitystilaan
- on yrityssaneerauksessa tai velkajärjestely-tilassa tai hakemus velkajärjestelyyn on vireillä
- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta
- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan rikkomukseen
- on laiminlyönyt verojen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen
- on antanut virheellisiä tietoja palveluja tuottavasta yrityksestä

5.3 Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli mm.

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta palveluseteliohjeen ja sen liitteiden ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, 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
- palveluntuottaja on tehnyt muun vakavan virheen tai laiminlyönnin

5.4 Palvelujen laadunvalvonta ja – hallinta

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua. Kunnan tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kunnan antamaa ohjeistusta palvelun laadun raportoinnista kunnalle.

Siilinjärven kunnalla on mahdollisuus tarkastaa tai teettää tarkastus sen selvittämiseksi, onko palveluntuottaja tuottanut palvelut tai toiminut sovitulla tavalla. Lisäksi Siilinjärven kunnalla on oikeus tehdä asiakaskyselyjä asiakkaille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja kunnan myöntämällä palvelusetelillä.

Palveluntuottajan laadunhallinnalta edellytetään, että

- palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat)
- palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa
- palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteuttaminen
- palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö
- palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja
- palveluntuottajan toiminta perustuu ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2008:3)

- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman
- palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista kunnan ohjeistamalla tavalla

Palveluntuottaja tekee asiakkaan luokse tarvittaessa yhteisiä käyntejä kunnan ammattilaisten kanssa.

Palveluntuottaja tarkastaa aina asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelu- ja maksupäätöksen sekä noudattaa niiden sisältöä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.