



RANUAN KUNTA

Kotihoidon tukipalvelut

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Hyväksytty:
Hyvinvointilautakunta 30.3.2021 § 41



I SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA	4
1. SÄÄNTÖKIRJA	4
1.1 Tarkoitus ja soveltamisala	4
1.2 Muuttaminen	4
1.3 Voimassaoloaika	4
2. MÄÄRITELMÄT	4
3. PALVELUNTUOTTAJA	5
3.1 palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	5
3.2 palveluntuottajan hyväksyntä	6
3.3 palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	6
3.4 palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	6
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT	8
4.1 Asiakkaan asema	8
4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	9
5. PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN	10
6. KIRJALLINEN PALVELUSETELI	10
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO	11
8. PALVELUN LASKUTUS KUNNALTA JA ASIAKKAALTA	12
8.1 Kunta	12
8.2 Asiakas	12
9. VASTUU JA VAKUUTUKSET	12
10. VEROTUS	13
II PALVELUKOHTAINEN OSIO – kotihoidon tukipalvelut	13
1. PALVELUN SISÄLTÖ JA VÄHIMMÄISVAATIMUKSET	14
Tilat, laitteet ja välineet	14
Henkilöstö ja osaaminen	14
Laadun hallinta	15
Palvelun sisällön vaatimukset	15
Turvallisuus	15
Ympäristöasiat	15
2. PALVELUSETELIN ARVO KOTIHOIDON TUKIPALVELUISSA	15
2.1 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	15
3. HINTOJEN MUUTOKSET	16
4. KOTIHOIDON TUKIPALVELUN TUOTTAMISESTA SOPIMINEN	16
5. LASKUTUS KUNNALTA JA ASIAKKAALTA	17

6.	Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä.....	18
5.1	Palvelukerran peruutus.....	18
5.2	Palvelun virhe ja viivästyminen	18
5.3	Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset	19
7.	LIITTEET	21
	LIITE 1. Palveluntuottajan on toimitettava Ranuan kunnalle seuraavat liitteet:	21
	LIITE 2. Henkilötietojen käsittelyn ehdot.....	23

I SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA

1. SÄÄNTÖKIRJA

1.1 Tarkoitus ja soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

1.2 Muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

1.3 Voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta (=viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan

ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyistä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

3. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5§:n mukaiset yleiset ehdot.
4. **Tasasuuruisella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruisen palvelusetelin arvoon.
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 tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.
6. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, joka kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
7. **Kunnalla** tarkoitetaan Ranuan kuntaa.

3. PALVELUNTUOTTAJA

3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan lähettämällä vaaditut asiakirjat Ranuan kunnan kirjaamoon.

Osoite: Ranuan kunta, Kirjaamo, Sairaالاتie 4 B 97700 Ranua, kirjaamo(at)ranua.fi

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkastukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani –ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu -liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei

voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

3.2 Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

3.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty,
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja,
- 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 elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamisesta.

3.4 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

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

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (922/2011). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta

vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.

Sellaiset palveluntuottajat, joiden toimintana on kotihoidon tukipalvelut, voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteuttavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuu sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan kunnan nettisivuilla. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle liitteen 1 mukaiset viranomais selvitykset 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta, jollei palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani –ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi). Ranuan kunta on ottanut käyttöön Tilaajavastuu.fi Luotettava Kumppani –palvelun. Mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, saadaan Tilaajavastuu.fi -palvelun viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakemuksen teon yhteydessä. Ranuan kunta kehottaa palveluntuottajia liittymään Tilaajavastuu.fi -palveluun.

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

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen 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.

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

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta

toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottaja ei saa RAY:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka 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 huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee olla varmistunut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaan alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT

4.1 Asiakkaan asema

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

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. 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 ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Ranuan kunnan viranhaltija on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut hoito- ja palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä palvelupäätöksen.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muualla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Asiakkaan hyväksytyä palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Ranuan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua esim. soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välien sopimus.

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan esim. puhelimitse, kirjallisesti tai sähköpostitse. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle kirjallisesti sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

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

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

5. PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelu järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut (esim. fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

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

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 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. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle ja siitä tehdään tarvittavat järjestelmään.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai 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 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

6. KIRJALLINEN PALVELUSETELI

Palvelupäätöksen toimittamisen yhteydessä asiakkaalle toimitetaan palvelusetelipäätös.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassaolevaa lainsäädäntöä salassapito- ja tietosuojasäädöksistä. Voimassaolevan henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii hyvinvointilautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterien käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja ilmoittaa kunnalle rekisteriasioden yhteys henkilön. Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Ranuan kunnan perusturvan antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, ATK ja manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointilautakunnalle Ranuan kunnan arkistoon, Sairaالاتie 4 B, 97700 Ranua. Asiakirja palautetaan arkistoon kahden vuoden välein.

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista, eikä muutoksia tapahdu, kirjaukset voidaan tehdä kerran viikossa. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamaansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja

vastaa myös siitä, että asiakkaan tietojen pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

8. PALVELUN LASKUTUS KUNNALTA JA ASIAKKAALTA

8.1 Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

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

8.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostaman lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Ranuan kunnan vastaavalle viranomaiselle heti ongelman tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

9. VASTUU JA VAKUUTUKSET

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vakuutus palvelutoimintansa vaatimusten mukaisesti (esim. potilasvakuutus, vastuuvakuutus).

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudellaan aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalle. Kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

10. VEROTUS

Palveluseteli on saajalle 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.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito tai sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antaman hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 38 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

II PALVELUKOHTAINEN OSIO – KOTIHOIDON TUKIPALVELUT

Kotihoidon tukipalveluiden palvelusetelin käyttöönoton tavoitteena on parantaa erityisesti kotihoidon saatavuutta ja siten edistää iäkkäiden ihmisten, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden kotona asumista. Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää kunnan lakisääteisiä palveluja. Palvelusetelin voivat saada asiakkaat, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumisen tueksi ulkopuolista apua. Tukipalveluseteliä ei voida myöntää tehostetussa palvelukodeissa asuville.

Tukipalvelut ovat kotihoitoa täydentäviä palveluja ja niiden avulla pyritään turvaamaan asiakkaiden kotona selviytyminen. Kotihoidon tukipalvelut kuuluvat kunnan harkinnan perusteella järjestettäviin palveluihin. Tukipalvelujen myöntäminen perustuu palveluntarpeen arviointiin ja palveluja voidaan myöntää säännöllisen kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden lisäksi palveluntarpeen arvion perusteella myös muille eli ns. tukipalveluasiakkaille. Kohderyhmänä ovat tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon asiakkaat tai asiakkaat, jotka eivät ole kotihoidon asiakkaita.

Palveluseteli kohdistuu ensisijaisesti paljon hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille. Tukipalveluiden avulla on mahdollista tukea kotona asumista mahdollisimman pitkään. Tukipalvelua voivat saada ne henkilöt, joiden palvelutarve- ja toimintakykyarvioinnin on tehnyt Ranuan kunnan sosiaalihuollon viranomaisen ja joille on myönnetty tukipalvelu.

Palvelupäätökseen vaikuttavat asiakkaan toimintakyvyn lisäksi hänen sosiaalinen verkostonsa, omaisten ja läheisten osallistumismahdollisuudet, asunto-olosuhteet sekä mahdolliset yksityiset omarahoitteiset palvelut sekä vapaaehtoistyö.

Palveluseteli ei ole oikea tapa myöntää asiakkaan tarvitsemaa palvelua esim. silloin, kun asiakas ei kykene hankkimaan palveluja palvelusetelillä sairauden tai henkisen toimintakyvyn vajavuuden, esimerkiksi muistisairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Kotihoidon tukipalvelut on tarkoitettu kodinhoidollisiin tehtäviin tilanteissa, joissa asiakas ei selviä ilman ulkopuolista apua. Tukipalveluilla tarkoitetaan kotona asumisen tueksi järjestettäviä palveluita, jotka ovat seuraavat:

Siivouspalvelu: Asiakkaan kotona suoritettava siivous. Siivous tapahtuu palveluntuottajan välineillä ja pesuaineilla. Kuukausisiivoukseen kuuluu tarvittaessa imurointi, pintojen puhdistus (sis. tasot, peili, valaisimet, ovien yms. kosketuskohdat) ja lattioiden nihkeä/kostea pyyhintä sekä wc:n siivous ja roskien vieni. Siivoukseen sisältyy vuodevaatteiden tuuletus ja linavaatteiden vaihtaminen.

Pihatyöpalvelu: Lumityöt, nurmikon leikkaus, hiekoittaminen, polttopuiden vieni sisälle ja uunin lämmitys.

Turvapuhelinpalvelu: Palvelusetelillä voi ostaa turvapuhelinpalveluita ja siihen liittyviä lisälaitteita.

Sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja, ulkoilupalvelu: Yhdessä tekemistä, esim. käsitöitä, ruoanlaittoa, juttelua, pelaamista, liikuntaa ulkona tai sisällä. Palvelun sisältö määritellään yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakas voi kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata asiakas muulla tavoin järjestettyjen palveluiden piiriin. Palvelusetelilaki (569/2009) mahdollistaa kuntien harkinnan mukaisesti palvelusetelin käyttöönoton kannan järjestämisvastuulla olevien sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämistapana. Palveluseteliä ei voi soveltaa toisen kunnan tuottamien palvelujen hankintaan.

1. PALVELUN SISÄLTÖ JA VÄHIMMÄISVAATIMUKSET

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

Tilat, laitteet ja välineet

Kotiin tuotettavana palveluna toteutettuna kotihoidon tukipalvelun saajan kotona on oltava toteutuksen kannalta tarpeelliset tilat ja välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee näissä puutteita, tulee hänen ohjata asiakasta olemaan yhteydessä kotihoidon tukipalveluista vastaavaan viranhaltijaa.

Henkilöstö ja osaaminen

Tukipalvelujen tuottamisessa on palvelukohtaisia ammattitaitovaatimuksia esim.

- siivouspalvelut; laitoshoidajan tai –huoltajan tutkinto tai muu soveltuva alan koulutus
- pihatyöt; muu soveltuva alan koulutus.
- ruoanlaittoon vaaditaan hygieniapassi
- yleinen tehtävän edellyttämä koulutus ja osaaminen

Sijaisilla tulee olla riittävä ammatillinen tai soveltuva koulutus. Kun palveluntuottaja palkkaa ammattihenkilöstöä sitoutuu hän tarkistamaan henkilöstönsä ammattipätevyyden.
Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito
Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa.
Palveluntuottajan vastuhenkilö sitoutuu tarkistamaan lapsiperheissä työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.

Laadun hallinta

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden hyvästä kohtelusta ja turvallisuudesta. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaan yksilölliset tarpeen huomioidaan ja niihin vastataan. Palveluntuottaja huomioi asiakkaan itsemääräämisoikeuden.
Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty.
Palveluntuottaja hyväksyy Ranuan kunnan mahdollisesti tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.
Palveluntuottaja dokumentoi palvelun toteutumisen ja raportoi siitä tilaajalle tilaajan erikseen määrittelemällä tavalla.
Palveluyksikön on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaan kanssa suoritetaan palvelukuvauksessa esitetyt tehtävät.
Palveluntuottajalla on kirjallinen eettinen ohjeistus, joka sisältää konkreettisesti palvelua ohjaavat keskeiset periaatteet.

Turvallisuus

Palveluntuottaja tekee palvelunsa riskikartoitukset säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.
--

Ympäristöasiat

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus.
Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten se ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen.

2. PALVELUSETELIN ARVO KOTIHOIDON TUKIPALVELUISSA

2.1 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Ranuan kunnan hyvinvointilautakunta päättää vuosittain palvelusetelin arvon. Palvelusetelillä voi hankkia palveluja useammalta palvelusetelituottajalta, mutta yhtä palveluseteliä kohden voi olla vain yksi tuottaja.

Yhden palvelusetelin arvo on tuntia kohden ja kappalemäärä kuukautta kohden. Palvelusetelin arvo on porrastettu asiakkaan, hänen puolisonsa ja mahdollisesti muiden taloudessa asuvien henkilöiden tulojen mukaan. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista, ainoastaan toteutuneista kotiin annettavista palveluista.

Asiakkaan omavastuu vaihtelee palveluntuottajan perimän hinnan mukaan.

Palvelusetelin arvo ei kata palveluntuottajan matkakustannuksia palvelua tuottaessa asiakkaan kotona.

Kunta varaa talousarviossa määrärahan ja päättää palvelusetelin myöntämisen perusteista ja mahdollisista arvon muutoksista. Kotihoidon tukipalveluiden palveluseteli on harkinnanvarainen ja määrärahasidonnainen palvelu.

lääkäiden palveluohjaus ja neuvonta antaa tietoa ja ohjausta tukipalveluista ja tukipalvelusetelin hakemisessa, puh. 040 6249335. Hakemukset osoitetaan lääkäreiden palveluiden toimistoon hyvinvointikeskukseen.

Kotihoidon tukipalveluiden palveluseteli myönnetään asiakkaan hakemuksesta, mikäli kriteerit setelin myöntämiseksi täyttyvät. Myöntäminen edellyttää että, asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi on tehty kunnan toimesta ja asiakas on toimittanut tulotiedot hakemuksen mukana.

Ranuan kunnan hyvinvointilautakunta päättää vuosittain palvelusetelin myöntämiseen vaikuttavan bruttotulorajan. Kotihoidon tukipalveluiden palveluseteli on tulosidonnainen ja palvelun myöntämistä varten kunta tarvitsee tiedot asiakkaan bruttotuloista. Tulotiedot ilmoitetaan kirjallisesti liitteineen palvelusetelin hakemuksen yhteydessä. Myönnetty palveluseteli on henkilökohtainen yksin asuvalle tai samassa taloudessa asuville yhteinen. Päätöksen kotihoidon tukipalveluiden palveluseteli palvelusetelin myöntämisestä tekee vanhuspalvelujohtaja.

Kotihoidon tukipalveluiden palveluseteli voi käyttää vain kunnan hyväksymien palveluntuottajien tuottaman ja tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Myönteisen päätöksen liitteenä toimitetaan luettelo kunnan hyväksymistä palveluntuottajista. Kotihoidon tukipalveluiden palveluseteli kustannettua työtä voi käyttää vain asiakkaan vakituksessa asunnossa ja sen pihapiirissä. Seteliä ei voi vaihtaa rahaksi.

Hakemuksia otetaan vastaan ympäri vuoden, mutta päätökset tehdään kalenterivuodeksi kerrallaan. Mikäli palveluntarve muuttuu, viranhaltija arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun tuottamiseksi.

3. HINTOJEN MUUTOKSET

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa vuoden viimeiseen päivään (31.12.) asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle 31.10. mennessä. Kunta ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta ja tavasta.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

4. KOTIHOIDON TUKIPALVELUN TUOTTAMISESTA SOPIMINEN

Kotihoidon tukipalveluiden palveluseteli käyttöön ottava asiakas valitsee itsenäisesti tai omaistensa avustuksella yhden tai useamman palveluntuottajan kunnan hyväksymien palveluntuottajien luettelosta. Sen jälkeen asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja tekee

hänen kanssaan sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimuksen puitteina on tämän sääntökirjan yleisessä osiossa määritellyt ehdot. Asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun tuottamisen sisällöstä, ajankohdasta, hinnasta, mahdollisista keskeytyksistä sekä muista tarkemmista yksityiskohdista kirjallisella sopimuksella.

5. LASKUTUS KUNNALTA JA ASIAKKAALTA

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Palvelusetelin ylimenevän osuuden ja asiakkaan tilaamat ja tehdyt lisäpalvelut palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta heidän välisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan ja asiakkaan välisestä maksujärjestelyjä koskevista virheistä vastaa palveluntuottaja. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit/palvelusetelin käytön seurantalomake asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.

Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Laskutusohjeet:

Ranuan kunnan (y-tunnus 0191974-8)

Laskutusosoite:

Ranuan kunta

Sarjanumero 16810954

PL 861

00019 SSC

Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus: 003701919748

Verkkolaskuoperaattori: Basware Oyj

Välittäjän tunnus: BAWCFI22

Sarjanumero 16810954 tulee olla laskulla laskutusosoitteessa.

Ranuan kunta ottaa vastaan **ensisijaisesti verkkolaskuja**. Mikäli Teillä ei ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja laskutusjärjestelmästäne, voitte toimittaa laskut selainpohjaisen Toimittaja-portaalin kautta verkkolaskuina meille veloitusetta. Voitte rekisteröityä uudeksi toimittajaksi Toimittajaportaaliin osoitteessa <https://portal.basware.com/open/supplier>.

Vain poikkeustapauksissa vastaanotamme paperilaskuja laskutusosoitteeseen. Paperilaskut käsitellään skannauspalvelussa. Laskutusosoitteeseen saa lähettää ainoastaan laskuja ja maksukehotuksia. Muu posti tulee edelleen lähettää käyntiosoitteeseen: Ranuan kunta, Sairaالاتie 4 B, 97700 Ranua.

Laskuilla tulee olla laskutusosoitteen lisäksi tilaajan antamat tiedot:

- **aina laskun tarkastajan nimi** Viitteenne-kentässä

sekä vähintään yksi seuraavista:

- toimipaikkatieto (Ikäihmisten palvelut/kotihoidon tukipalvelut /palveluseteli) tai toimitusosoite

- kustannuspaikka tai projekti tai muu tarvittava tunnistus

- tilaajan nimi ja yksikkö

- sopimusnumero, jos tilaus perustuu tehtyyn sopimukseen. Sopimusnumero lisätään laskulle Sopimusnumero-kenttään

Ranuan kunnan ostolaskut ja ostoreskontra hoidetaan talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Monetra Oy:ssä. Voitte ottaa tarvittaessa yhteyttä sähköpostilla osoitteeseen ranua.ostoreskontra@monetra.fi.

Maksuehto on 21 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen.

Liitteet osoitteeseen:

Ranuan kunta
Sosiaalitoimisto
Sairaالاتie 4 B
97700 Ranua

6. PALVELUKERRAN PERUUTUS JA PALVELUNTUOTTAJAN VASTUU VIRHEISTÄ JA VIIVÄSTYMISSISTÄ

5.1 Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä Ranuan kunnan omaishoidon työntekijään mahdollisen hoidon järjestämiseksi.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta johtuvasta palvelukerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia.

Ranuan kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

5.2 Palvelun virhe ja viivästyminen

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa tämän sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Ranuan kunta ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja.

Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan ne seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

5.3 Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys: Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelunvirhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

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 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 hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio: 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 myös kunnalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti.

7. LIITTEET

LIITE 1. Palveluntuottajan on toimitettava Ranuan kunnalle seuraavat liitteet:

Voimassa oleva toimintaan vaadittava vakuutus TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä (valtakirja vakuutusyhtiöön) <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Kunnalle jätetyn ilmoituksen vastaanottamisesta/ Aluehallintoviranomaisen/ Valviran myöntämästä luvasta todistus	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Rekisteriseloste ja kirjallinen ohje asiakirjoista	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma.	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Tilaajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvuolollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:	
- Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakonperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajanrekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadun kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
- Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
- Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti

maksusopimus on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
- Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan.	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Pankin tai luottotietoyhtiön talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava)	Pyydetään tarvittaessa erikseen
YEL-vakuutustodistus TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan.	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidosta vastaavan lääkehoidon osaamisen todistus.	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Palvelun hinnat	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti

LITE 2. Henkilötietojen käsittelyn ehdot