

Kaavin kunnan palvelusetelin sääntökirja

- yleinen osio

1 Yleistä palveluseteliohjeesta.....	2
2 Määritelmiä	2
3 Palvelusetelin arvo	3
4 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä	4
4.1 Verotus.....	4
4.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.....	4
4.3 Asiakkaan oikeusturvakeinoja	4
4.3.1 Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	5
4.3.2 Sopimuksen purku	5
4.3.3 Vahingonkorvaus	5
4.3.4 Reklamaatiot ja palautteet.....	5
4.3.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	6
5 Palvelusetelituottajan asema	6
5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen.....	6
5.2 Palvelusetelituottajarekisteristä poistuminen	6
5.3 Palvelusetelituottajan yleisiä velvoitteita.....	6
5.3.1 Vakuutusturva.....	7
5.4 Palvelujen laskutus	7
5.5 Tiedonhallintamalli	7
5.6.1 Rekisterinpitäjä.....	7
5.6.2 Arkistointi.....	8
5.6.3 Tietoturva- ja tietosuoja.....	8
5.6.4 Kirjaaminen	8
6 Kunnan asema palvelusetelillä	8
6.1 Asiakkaan aseman selvittäminen	8
6.2 Palvelusetelituottajien valitseminen.....	9
6.3 Hyväksymisen peruuttaminen	9

1 Yleistä palveluseteliohjeesta

Palveluseteli on vaihtoehto Kaavin kunnan itse tuottamille tai ostamille palveluille. Kaavin kunta määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuusuuden, joka on tasasuuruinen tai tulosidonnainen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Kaavin kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän palveluseteliohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaavin kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua noudattaa muuttuneita ohjeita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti Kaavin kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä ja tällöin toimiminen palvelusetelituottajana päättyy.

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

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

Kaavin 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.

2 Määritelmiä

Tässä palveluseteliohjeessa

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

2. Palvelusetelillä tarkoitetaan sitoumusta, jolla järjestämisvastuussa oleva kunta korvaa sosiaali- ja terveystalouden 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.

3. 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.

4. Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon Kaavin kunta on määritellyt, ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

5. Kattohintaishinnalla palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Kaavin kunta on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava

6. Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi

7. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

8. Palvelusetelin sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan palveluseteliohjeen määräyksiä.

9. Lisäpalveluilla tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän palveluseteliohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalouden palvelujen tuottajaksi.

3 Palvelusetelin arvo

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

4 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä on sovittava aina Kaavin kunnan kanssa. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, jotka täyttävät kaupungin ao. palvelun myöntämisperusteet. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä kaupungin hänelle tarjoamasta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee ohjata hänet korvaavien palvelujen piiriin

4.1 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

4.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen. Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Lisäpalvelut eivät kuulu kunnan myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Palvelukohtaisessa sääntökirjassa on kuvattu, että miten palveluntuottaja voi laskuttaa palvelusetelillä Kaavin kuntaa muun muassa palvelun keskeytyessä. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa tulee sopia, että miten palveluntuottaja perii omavastuusuuden asiakkaalta palvelun keskeytyessä tai peruuntuessa.

Kuolemantapauksen sattuessa palvelusetelin voimassaolo lakkaa. Kuolemantapauksissa kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon kuolinpäivään saakka.

4.3 Asiakkaan oikeusturvakeinoja

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella. 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 pidäytyä 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 aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

4.3.1 Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

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

4.3.2 Sopimuksen purku

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

4.3.3 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.

4.3.4 Reklamaatiot ja palautteet

Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi myös kunnalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viiden (5) 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.

4.3.5 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, kante voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

5 Palvelusetelituottajan asema

5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen

Palvelusetelituottajaksi ilmoittaudutaan erillisellä ilmoittautumislomakkeella. Hyväksytyt palveluntuottajat lisätään julkiseen luetteloon.

5.2 Palvelusetelituottajarekisteristä poistuminen

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.

5.3 Palvelusetelituottajan yleisiä velvoitteita

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetuissa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja niiden nojalla annettujen alempien asteiden säännösten, sekä valvovien viranomaisten antamien ohjeiden ja määräysten mukaiset vaatimukset toiminnan harjoittamisesta.

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

5.3.1 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuoltolain ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Palveluntuottajalla edellytetään olevan myös potilasvakuutus. Palveluntuottajan voimassa oleva vakuutusmäärä on oltava palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehtoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

5.4 Palvelujen laskutus

Kunnalla on käytössä palvelusetelijärjestelmä, jonka kautta hoidetaan palveluntuottajan ja kaupungin välinen palvelusetelimaksuliikenne. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon kuukausittain jälkikäteen. Kunta ei ole velvollinen uusimaan palveluseteliä, mikäli palveluntuottaja ei huolehdi palvelusetelimaksuliikennettä säädetyissä aikarajoissa. Kunta perii aiheettomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta.

5.5 Tiedonhallintamalli

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen arkaluonteisuus ja salassapitovelvollisuudet huomioiden tietojen ja teknologioiden käytössä on noudatettava erityistä huolellisuutta. Asiakas- ja potilastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn.

Tiedonhallinnasta säädetään useissa eri laeissa ja asetuksissa. Tietosuojalaki (1050/2018), EU:n yleisen tietosuojasetus (EU 2016/679), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159 /2007), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015) sekä arkistolaki (831/1994) ovat keskeisimmät lait, jotka määrittelevät ja ohjaavat asiakastietojen tiedonhallintaa. Terveydenhuollon erityislainsäädännön lisäksi keskeinen säädös on sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009). Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja määräyksiä. Asiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa samoja periaatteita mitä kaupungin omassa toiminnassa syntyvien asiakirjojen osalta ohjeistetaan. Merkinnät tehdään Tilaajan kirjaamis- ja käsittelyohjeiden mukaisesti.

5.6.1 Rekisterinpitäjä

Sosiaali- ja terveyspalveluissa käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat säädösten tarkoittamia henkilötietoja. Palvelusetelipalvelussa syntyvien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii Kaavin kunta. Palveluntuottaja sitoutuu

pitämään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän tietosuojaselosteen palvelun tuottamiseen tarkoitetussa toimitilassa.

5.6.2 Arkistointi

Palveluntuottajan on viimeistään neljä viikkoa palvelutapahtuman päättymisestä toimitettava asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasrekisteriin tallennettavaksi.

Palveluntuottajan on luovutettava Kaavin kunnalle asiakkaan palvelun päätyttyä kaikki asiakasta koskevat asiakasasiakirjat paperisessa muodossa. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päätyttyä omista järjestelmistään kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat, joita palveluntuottaja ei enää toiminnassaan tarvitse.

5.6.3 Tietoturva- ja tietosuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia henkilötietojen käsittelystä, salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja säädöksiä.

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojavastaava. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista.

5.6.4 Kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa lain edellyttämät asiakastiedot käyttämällään menetelmällä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015). Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan välittömästi Kaavin kunnalle asiakkaan hoidossa tapahtuneet hoito- ja palvelusuunnitelmaan vaikuttavat muutokset ja keskeytykset (sairaalassa olon, lomajaksot, muun poissaolon ja palvelun tarpeen päättymisen).

6 Kunnan asema palvelusetelillä

6.1 Asiakkaan aseman selvittäminen

Tulosidonnaisissa palveluissa 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.

Asiakkaan palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos asiakkaan tulotiedot muuttuvat tai jos asiakkaan palvelujen tarve muuttuu.

6.2 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. Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen hyväksytään perusturvalautakunnassa.

Palveluntuottajaa ei voida valita, jos se mm.

- on tehnyt konkurssin tai on konkurssimenettelyn alaisena
- on selvitystilassa tai on päätetty asettaa selvitystilaan
- on yrityssaneerauksessa tai velkajärjestelytilassa 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

6.3 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 kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta palveluseteliohjeen ja sen liitteiden ehtoja