

LIITE 1**TOIMINTAOHJE PALVELUSETELIYRITTÄJÄLLE****Tuottajaksi hakeutuminen**

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät ja hyväksyneet tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle päätös.

Hyväksytyt tuottajat lisätään palvelusetelituottajalistalle, jonka asiakas saa internetistä ja/tai kaupungin työntekijältä. Kaupunki ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Tuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palvelusetelin hakeminen

Palvelusetelin avulla järjestetyn omaishoidon tuen palvelun aloittaminen edellyttää, että kaupungin omaishoidon tukitoimisto on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö. Palvelupäätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu, onko kyseessä hoitajan palkkaaminen kotiin vai hoivaa päivätoimintakeskuksesta.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan omaishoitajille, jotka ovat oikeutettuja lakisääteiseen vapaaseen. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai omaistensa avustuksella itselleen palveluntuottajan kaupungin hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta.

Palvelusetelipäätöksellä kaupunki sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelipäätös tehdään määräajaksi.

Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin palvelu- ja hoitosuunnitelman sisältämää palvelua, hän kustantaa sen itse. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta, vaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista palvelua tarjotaan palvelusetelin arvoa vastaavasti.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottajan ja asiakkaan tulisi tehdä keskenään palvelusopimus. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävä palvelu. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen.

Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja

laskuttaa kaupunkia setelin arvoon asti. Palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakasta vain siinä tapauksessa, mikäli asiakas ja palveluntuottaja ovat keskinäisessä palvelusopimuksessaan sopineet lisäpalveluista. Ko. laskutus asiakkaalta tapahtuu palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Palvelusetelin arvo

Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelillä asiakkaalle yhtä palveluseteliä kohden tarjottavia tuntimääriä korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Tarjottavat tuntimäärät ovat voimassa 31.12.2012 asti, tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet tuntimäärät pyydetään toimittamaan Tampereen kaupungin tilaajaryhmään 31.10.2012 mennessä.

Laskutus

Palveluseteliä voi käyttää vain Ikäihmisten Ja Lasten ja nuorten palvelujen lautakunnan hyväksymiin palveluihin.

Palvelusetelillä ei voi maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Lasku kunnalle tulee lähettää viimeistään seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Laskutus tapahtuu neljännestunnin tarkkuudella.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Laskutusosoite:

Tampereen kaupunki
Konsernihallinto
Tilaajaryhmä
PL 487
33101 Tampere

Liitteet osoitteeseen:

Tampereen kaupunki
konsernihallinto
Ostopalvelut
PL 487
33101 Tampere
Laskun verkkolaskuosoite: OTV-tunnus 00370211675211103

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö:

vastaava ostopalvelusuunnittelija Birgit Viitanen, puh. 050 5647299

Laadunvalvonta

Asiakkaan palveluntarpeessa ja käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi Tampereen kaupungin omaishoidon tukitoimistoon, joka yhteistyössä tuottajan vastuuhoitajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.

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

Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä (asiakkaan oikeuksien ja velvollisuuksien erittely)

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet. Käytännössä korostetaan velvoitetta kyseisissä laeissa säänneltyjen asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioimiseen, asiakkaan hyvään kohteluun, palveluun ja hoitoon, palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadintaan, molemminpuoliseen tietojen antovelvollisuuteen ja tietojen käsittelyyn sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttöön.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi myös tehdä muistutuksen sosiaali- ja terveystoimelle ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista asiakas voi myös olla yhteydessä potilas-/ sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänelle tulee vastuu yksityisten palvelujen tuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta ja sopivan kunnan hyväksymän palvelujen tuottajan valitsemisesta.

Palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästyksistä**Palvelun virhe**

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä hakemuksessa omaishoidon tuen vapaan osavuorokautisen hoidon palvelusetelituottajaksi ja liitteessä 1 (palvelukuvaus) on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palvelun laatu- tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun viivästyminen

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

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

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

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

Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä 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 palvelun tuottajalle.

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

Vahingonkorvaus: Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun 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 aiheettomasti lisäänty.

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Salassapito ja asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta, ja opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Tampereen kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palveluntuottaja ja Tampereen kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asukkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Tampereen kaupunki. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat (ATK- ja manuaalinen

aineisto) toimitetaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti Tampereen kaupungin arkistoon, Frenckellinaukio 2 B, 33100 TAMPERE.

Vahingonkorvausvelvollisuus

Tuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Tuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta tuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Tampereen kaupunki ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

LIITE 1: PALVELUKUVAUS

Kotiin annettava palvelusetelillä järjestettävä palvelu

Sisältää omaishoidon tuen asiakkaalle kotiin annettavan hoidon ja huolenpidon hoitajan poissa ollessa. Työskentelytapana on kuntouttava työote.

Kotona annettavaan hoitoon kuuluvat henkilökohtainen hoiva ja huolenpito, terveyden- ja sairaanhoidolliset toimenpiteet, ruokailu, tarvittaessa ruuan valmistukseen liittyvät asiat, liikkumisessa avustaminen sekä vaatehuoltoon liittyvät asiat.

Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa. Asiakas tilaa itse palvelun palvelutuottajalta saatuaan setelin omaishoidon tukitoimistosta.

Palvelusetelillä ostettava päivätoiminta

Päivätoimintakeskuksessa huolehditaan asiakkaan henkilökohtaisesta hoivasta ja huolenpidosta, terveydellisistä ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä, ruokailusta ja liikkumisessa avustamisesta. Työskentelytapana on kuntouttava työote.

Asiakasta tuetaan päivätoimintakeskuksessa sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa. Asiakas varaa päivätoimintapaikan itse saatuaan palvelusetelin omaishoidon tukitoimistosta.