



TAMPEREEN KAUPUNKI

Hyvinvointipalvelut
Avo- ja asumispalvelut

PALVELUASUMISEN SÄÄNTÖKIRJA **Ikäihmisten palvelut**

SISÄLLYS

sääntökirja PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA	3
1 Määritelmät	3
2 Asiakkaan asema.....	3
3 Palvelun tuottajan velvoitteet	4
4 Kunnan velvoitteet.....	7
5 Verotus	7
6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	8
Palvelukohtainen osio – PALVELUASUMINEN	8
7 Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat.....	8
8 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikarajoitus.....	9
8.1. Palvelukuvaus	9
9 Palveluyksikköä koskevat vaatimukset	10
9.1. Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot.....	10
9.2. Tilat, laitteet ja välineet	10
9.3. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen.....	10
9.4. Laadun hallinta.....	11
9.5. Palvelun sisällön vaatimukset	12
9.6. Turvallisuus	13
10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	13
11 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle	13
12 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi.....	13
13 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	14
13.1 Palvelukerran peruutus	14
13.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	14
13.3 Palvelun virhe.....	14
13.4 Palvelun viivästyminen.....	14
13.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset.....	14
13.6 Reklamaatio ja palaute	15
13.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen	15
13.8 Salassapitovelvollisuus	15
14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	15
15 Asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta.....	16
16 Palveluiden sallittu hinnoittelu.....	16
17 Tietojärjestelmät.....	16
18 Muut erityiset määräykset.....	16
19 Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat.....	17
20 Muut erityiset määräykset.....	19
LIITTEET:.....	19

SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA

1 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 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 järjestetyissä 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) **tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määriteltävien 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;
- 4) **omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi; ja
- 5) **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalouksien palvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolena ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot.

Asiakkaalle on annettava myös 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 valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

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

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

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.

3 Palvelun tuottajan veloitteet

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (22.7.2011/922) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

1) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

2) Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia (22.7.2011/922).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

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.

3) Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteuttava 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. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

4) Vakuutusturva

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

5) Toimitilat

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

6) Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palvelun tuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

7) Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja 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.

Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

8) Asiakastyytyväisyys ja potilaspalautte

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen kunnalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

9) Tiedonanto kunnalle

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti 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.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

10) Potilasasiakirjat

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (9.2.2007/159) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa. Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

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. Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käytölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palvelun tuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelun tuottajalle. Kunta on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

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 (9.2.2007/159).

11) Markkinointi

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

12) Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

13) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palvelun tuottaja 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. Kunta voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

14) Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palvelun tuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

4 Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksetaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenetelmien lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan 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 tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

5 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

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:

- 1) valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- 2) sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuollona 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.

6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

Kunta ja palvelun tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

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

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

PALVELUKOHTAINEN OSIO – PALVELUASUMINEN

7 Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät nykyiset palveluasumisen piiriin pääsyn kriteerit eli heille on tehty SAS-arviointi ja päätös palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

Palveluasuminen tarkoittaa sosiaalihuoltolain 17 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja vanhuksille palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodeissa.

Palveluasuminen on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat palveluasumisympäristöä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- 1) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
- 2) Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
- 3) Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812)).

8 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikarajoitus

Palvelun tuottajan on tarjottava palveluasumisen paikkaa asiakkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta.

Kunnalla tulisi olla tarjota asiakkaille riittävästi vaihtoehtoisia palvelusetelituottajia tai mikäli tämä ei toteudu asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus esittää mieleistään palvelun tuottajaa. Kaikkien palvelun tuottajien on kuitenkin täytettävät kunnan vaatimat palvelun tuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

8.1. Palvelukuvaus

Palveluasuminen palvelutalossa ja palveluasuminen ryhmäkodissa

Yleistä

Palvelukuvauksessa määritellään Tampereen kaupungin järjestämän ikäihmisten palveluasumisen asiakaslähtöiset tavoitteet, tuotekuvaukset ja toimintatavan kuvaukset. Lisäksi palvelukuvauksessa määritellään palvelujen laadun, riittävyyden ja saatavuuden vähimmäisvaatimukset, jotka palvelujen tuottajan on täytettävä.

Palveluasuminen:

Asukkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, esteetön huone ja wc-pesutila tai asunto omassa käytössään. Lisäksi asukas voi osallistua yhteisön elämään. Asukkaalla on mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun, harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan osallistumiseen omassa yhteisössään.

Asukas saa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmansa mukaisen riittävän ja hoivan ja hoidon, ohjauksen ja tuen sekä palvelut ammattitaitoiselta henkilöstöltä.

Palvelun tuottaja perii asukkaalta vuokran. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palvelun tuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken. (Huom. tässä on eroja kunnittain; osassa vuokra kuuluu tuotteen hintaan, osassa ei.)

Tuottaja on hyväksytty kunnan palvelusetelituottajaksi sen jälkeen, kun kunta on tehnyt asiasta hyväksymispäätöksen.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja ja määräyksiä siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty palveluasumisen palvelusetelituottajaksi. Samalla palvelun tuottaja vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi ja sitoutuu ilmoitettujen tietojen oikeellisuuteen ja liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen.

Kaikki alla mainitut ehdot ja voimassaolevat säädökset täyttävä palvelun tuottajan toimintayksikkö voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Palvelun tuottajalla voi olla yksi tai useampia yksiköitä. Saman palvelun tuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palvelun tuottajat ja toimintayksiköt merkitään kunnan palvelusetelituottajien rekisteriin.

9 Palveluyksikköä koskevat vaatimukset

9.1. Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot

- Palvelun tuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset sekä on saanut aluehallintoviranomaisen luvan vanhusten ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta.
- Palveluyksiköllä on vastuuvakuutus.
- Palvelun tuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Palvelun tuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti.

Palveluasuminen sisältää asukkaan palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtainen avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Palvelun tuottajan tulee täyttää muun muassa seuraavat palvelukuvauksen vaatimukset:

9.2. Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat palveluasumisen tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.

Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä.

Palveluntuottajan on järjestettävä hoitosänky asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc-tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti.

Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Asiakkaat voivat tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi.

Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.

Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.

Palveluntuottajalla on tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Lisäksi vastuuhenkilöt on nimetty.

9.3. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen

Palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Lain tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta sekä terveydenhuollon palvelujen laatua. Lain kolmannessa luvussa säädetään myös terveydenhuollon ammattia koskevista yleisistä

vaatimuksista. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 817/2015 ja asetuksessa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Lähihoitajan pätevydestä säädetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016). Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys.

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

Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä, terveys- ja kulttuuripalvelujen tuottajien sekä kunnan toimijoiden kanssa.

Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä muun muassa täydennyskoulutuksen turvin (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

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

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.

Palveluyksikön toiminnan tulee perustua lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- terveyspalveluista 980/2012 sekä ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2013:11).

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (maks. 50 %).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen, siltä osin kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.

Hoitohenkilöstömitoitus palveluasumisessa on vähintään 0,3.

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

Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.

Sairaanhoitaja on tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.

Asukkaalla on käytettävissä tarvittavat sairaanhoitopalvelut.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/ tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.

9.4. Laadun hallinta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Vastuu tästä on palvelun tuottavalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

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

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita.

Palveluntuottaja on määritelty ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.

Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (THL:n opas Turvallinen lääkehoito 14/2015) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrystä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.

9.5. Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (22.9.2000/812) mukaisesti.

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on.

Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (L sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).

Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuutus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).

Palveluyksikkö vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja vastaa laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi.

Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Hänelle on nimetty hänen hoidostaan vastaava lääkäri (perusterveydenhuollon vastuulääkäri tai hänen valtuuttamansa), joka tapaa asiakkaan vähintään kerran vuodessa. Lääkäri on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan. Palveluntuottajan on järjestettävä saunomispalvelut ja tarvittava peseytymisapu viikoittain.

Palveluntuottajan on järjestettävä kodin ylläpitosiivous ja vuodehuolto kerran kuukaudessa. Asukasta avustetaan päivittäisen ympäristön siisteydessä.

Palveluntuottaja turvaa riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin.

Asiakkaille järjestetään mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun. Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

9.6. Turvallisuus

Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan tai turvapalvelupäivystäjään (22-7) joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (Pelastuslaki 379/2011) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon (ml. turvapalvelut) palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Muut palvelukodissa tarjottavat palvelut asiakas maksaa itse, esim. ateriat, fysioterapia- tai kampaamopalvelut.

11 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Tieto keskeytyksistä hoidossa toimitetaan kuukausittain jälkikäteen kunnalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja aina hoidon tarpeen muuttuessa. Näistä tulee lähettää tiedot kunnalle.

12 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaali- palvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

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

Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti:

Tampereen kaupungin edellyttämät hoidon laadun seurantatiedot sekä muut palvelun kehittämistä ja seuranta varten pyytämät tiedot.

Palveluntuottaja luovuttaa kaupungille tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kaupungin tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.

13 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

13.1 Palvelukerran peruutus

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

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

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

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

13.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. 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.

13.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 10 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 suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua 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.

13.4 Palvelun viivästyminen

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

13.5 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 oikaisuun. 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 pidättyä 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 toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

13.6 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee 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 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 (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 (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

13.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

13.8 Salassapitovelvollisuus

Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palvelujen tuottajan käyttäessä alihankkijoita, kunta hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista,

osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

15 Asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta

Asiakas poistetaan kunnan palvelujonosta, kun palvelusetelipäätös astuu voimaan.

16 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelillä tuotettaviin palveluasumisen palvelusetelin kokonaishintaan ei aseteta erillistä hintakatkoa.

Maksukäytäntö:

- Palvelun tuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palvelun tuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta.
- Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa vähintään kolme (3) kuukautta etukäteen.
- Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusetelin suuruisen summan.
- Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa kunnalta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää käyttäen, johon kirjataan myös asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia ja laskutusta varten.
- Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Mikäli pitkäaikaisen asumispalvelun tapauksessa asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Laskutusikäytäntö poissaolopäiviltä on syytä sisällyttää talon ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Kun asukas on sairaalahoidossa, niin palveluntuottaja ei saa periä hoidon omavastuuosuutta.

Hinnanmuutokset:

Palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta palveluntuottajan hyväksymispäätöksestä alkaen. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa kaupungille ja asiakkaalle ja esitettävä kaupungille asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

17 Tietojärjestelmät

Palvelun tuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä. Tampereen kaupunki varaa oikeuden päättää tilaajan omistamien asiakastietojärjestelmien käyttöönotosta ja käytöstä palveluntuottajalla Tampereella sijaitsevilla asumispalveluyksiköissä, mikäli tamperelaisten palveluseteliasiakkaiden määrä yksikössä on vähintään viisi. Tällä hetkellä ikäihmisten asumispalveluissa käytössä oleva tietojärjestelmä on Pe-gasos, jota palveluntuottajan tulee käyttää.

18 Muut erityiset määräykset

Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja kunta toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palvelun tuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palvelun tuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palvelun tuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille.

- Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Yksiköllä on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- Palvelun tuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

Palveluntuottajan on toimitettava kaupungille seuraavat liitteet:

Aluehallintoviranomaisen ilmoitus rekisteriin hyväksymisestä palveluasumisen tuottajaksi ja sijaintikunnan tarkastuslausunto

Aluehallintoviranomaisen toimilupa ympärivuorokautisesta yksityisen sosiaalipalvelun antamisesta, mikäli yksikkö tarjoaa myös tehostettua palveluasumista palveluasumisen lisäksi

Ennakkoperintärekisteriote

Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista

Kopio vastuuvakuutusotteesta

Henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen
Työeläkemaksuista vakuutusyhtiön todistus

Palvelun hinta asiakkaalle

Palvelutuotteet ja palvelukuvaukset asiakkaille annettavasta palvelusta ja esite
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää
luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedon Rating Alfa -raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen)

19 Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

4.1. Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Järjestelmä tarjoaa rajapinnat palveluntuottajan omia järjestelmiä varten. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

Palveluntuottajan käytännön käsikirja on erillinen dokumentti, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä.

4.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>) Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava Kumpuni –ohjelmaan. (www.tilaaavastuu.fi) Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaaavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajien lakisääteinen valvonta (4 krt/vuodessa) tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti. Jos palveluntuottajan valvontaa ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet neljä kertaa vuodessa kunnalle.

Kunta voi periä sekä palveluntuottajan hakeutumista että lakisääteiseen valvontaa koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

4.3. Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

4.4. Palvelun varaus

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan järjestelmän kautta tekemään palvelupyyntöön. Mikäli asiakas ottaa yhteyttä muulla tavalla, niin palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun ja sovitua palvelua koskevat merkinnät. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

4.5. Palvelun kirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti.

4.6. Laskutus

Palveluntuottaja ei lähetä kunnalle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

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

Palvelun tuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä. Tampereen kaupunki varaa oikeuden päättää tilaajan omistamien asiakastietojärjestelmien käyttöönotosta ja käytöstä palveluntuottajalla Tampereella sijaitsevissa asumispalveluyksiköissä, mikäli tamperelaisten palveluseteliasiakkaiden määrä yksikössä on vähintään viisi. Tällä hetkellä ikäihmisten asumispalveluissa käytössä oleva tietojärjestelmä on Pegasos, jota palveluntuottajan tulee käyttää.

20 Muut erityiset määräykset

Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja kunta toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palvelun tuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palvelun tuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palvelun tuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille.

- Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Yksiköllä on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- Palvelun tuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

LIITTEET:

Liite 1. Liiteluettelo

Liite 2. Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä

Liite 1. Liiteluettelo:

Palveluntuottajan on toimitettava kaupungille seuraavat liitteet:

Aluehallintoviranomaisen ilmoitus rekisteriin hyväksymisestä palveluasumisen tuottajaksi ja sijaintikunnan tarkastuslausunto

Aluehallintoviranomaisen toimilupa ympärivuorokautisesta yksityisen sosiaalipalvelun antamisesta, mikäli yksikkö tarjoaa myös tehostettua palveluasumista palveluasumisen lisäksi

Ennakkoperintärekisteriote

Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista

Kopio vastuuvakuutusotteesta

Henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen
Työeläkemaksuista vakuutusyhtiön todistus

Palvelun hinta asiakkaalle

Palvelutuotteet ja palvelukuvaukset asiakkaille annettavasta palvelusta ja esite
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää
luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedon Rating Alfa -raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen).

Liitteet, jotka tulevat sähköisestä järjestelmästä, jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani –ohjelmaan, muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakemukseensa.

1

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen
tuottajien rekisteriin

tulee järjestelmästä

TAI

Tai Tamperenna kaupungilta saatu lausunto, jossa on todettu palveluntuottajan
tekemä ilmoitus sosiaalipalveluksi, jos lausuntoa ei ole mahdollista saada
sähköiseen muotoon niin ilmoita lausunnon päivämäärä

liitedokumentti tai
merkitse lausunnon
päivämäärä teksti-kenttään

Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja
selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä
maksusuunnitelma on tehty

tulee järjestelmästä

TAI

Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan
Vakuutusyhtiön todistus riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta

liitedokumentti

tulee järjestelmästä

TAI

Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan
Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen
ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys
siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus
on tehty

liitedokumentti

tulee järjestelmästä

TAI

Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan
YEL-vakuutustodistus (vuosittain toimitettava)

liitedokumentti

tulee järjestelmästä

TAI

Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan
Omavalvontasuunnitelma

liitedokumentti

liitedokumentti

tai

linkki www-sivuille, josta
omavalvontasuunnitelma
löytyy

liitedokumentti

tai

linkki www-sivuille, josta
toiminta-ajatus ja
toimintasuunnitelma löytyvät

Palveluseteliyrittäjän toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma

Liite 2. Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä

TILAPÄISEN TYÖVOIMAN KÄYTTÖ

VALVIRAN MUKAAN OPISKELIJOITA VOI ANNETUIN EHDOIN KÄYTTÄÄ TILAPÄISESTI TYÖVOIMANA
Valvira on ohjeistanut ja ottanut kantaa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoiden toimimiseen tilapäisesti opiskele-
mansa alan työtehtävissä. Seuraavassa soveltuvin osin poimintoja Valviran ohjeista:

Laillistettuja ammattihenkilöitä ovat lääkäri, hammaslääkäri, proviisori, psykologi, puheterapeutti, ravitse-
musterapeutti, farmaseutti, sairaanhoitaja, kätilö, terveydenhoitaja, fysioterapeutti, laboratoriohoitaja, röntgen-
hoitaja, suuhygienisti, toimintaterapeutti, optikko ja hammasteknikko (17 nimikettä). Edellä mainittuja ammat-
teja saa harjoittaa vain ao. laillistettu ammattihenkilö.

Suomessa tai ulkomailla em. alaa opiskeleva voi toimia tilapäisesti sen laillistetun terveydenhuollon ammatti-
henkilön tehtävissä, johon hän opiskelee, sen jälkeen kun hän on suorittanut hyväksytysti kaksi kolmasosaa
kyseisen koulutuksen opinnoistaan.

Jokaiselle terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti oh-
jaaja. Ohjaajan nimeää terveydenhuollon tai sosiaalihuollon toimintayksikkö. Ohjaajan on toimittava samassa
toimintayksikössä kuin opiskelija. Ohjaajan on oltava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oi-
keutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiske-
lijän toimintaa ja puututtava viipymättä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos
potilasturvallisuus vaarantuu.

Työnantajan velvollisuus ja vastuu on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtä-
vien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiske-
lijän tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on
suoritettu hyväksyttävästi. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, ter-
veydenhuollon toimintayksikön on itse arvioitava em. seikat. Työnantajan vastuulla on varmistaa opiskelijan
edellytykset toimia tehtävässä

Rajoitus: Opiskelija ei saa toimia tilapäisestikään missään edellä mainituissa terveydenhuollon ammattihengi-
lön tehtävissä, jos hänen opintojensa aloittamisesta on kulunut yli kymmenen vuotta.

Nimikesuojatun ammattihenkilön ammattinimikkeitä ovat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun
asetuksen mukaan lähihoitaja (ja 12 muuta nimikettä).

Vuoden 2008 alusta voimaan tulleella asetusmuutoksella apuhoitaja, hammashoitaja, jalkojenhoitaja, kunto-
hoitaja, lastenhoitaja, lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja, mielenterveyshoitaja, mielisairaanhoitaja ja pe-
rushoitaja nimikkeet poistettiin asetuksesta, koska kyseisiä koulutuksia ei enää järjestetä Suomessa. ... Edellä
lueteltujen nimikkeiden mukaisen nimikesuojauksen saaneet katsotaan kuitenkin edelleen terveydenhuollon
ammattihenkilöistä annetun lain ja asetuksen tarkoittamiksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi ja heillä on
oikeus käyttää ammattinimikkään.

Nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammateissa voivat toimia muutkin henkilöt tai kyseiseen ammattiin
opiskelevat henkilöt. Näillä henkilöillä tulee olla hoitamaansa tehtävään riittävä koulutus, kokemus ja ammat-
titaito. Heillä ei kuitenkaan ole oikeutta käyttää nimikesuojattua ammattinimikettä. Palkatessaan henkilön ni-
mikesuojatun ammattihenkilön tehtäviin, työnantaja vastaa siitä, että valitulla henkilöllä on edellytykset toimia
kyseisissä tehtävissä.

OPISKELIJOIDEN PALKKAMINEN TILAPÄISEKSI TYÖVOIMAKSI KOTIHOIDON PALVELUJEN TUOT- TAMISESSA

Koska lainsäädännöllisesti ei ole esteitä sille, että sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelijoita voisi palkata tila-
päisesti suorittamaan ennalta määritettyjä ja sovittuja työtehtäviä. Palvelutuotannossa opiskelijoita voidaan
käyttää tilapäisiin työsuhteisiin seuraavin pelisäännöin:

- 1) Opiskelija voidaan palkata tilapäisesti sovittuihin ja ennalta määriteltyihin työtehtäviin, kun hän
 - a. selvästi sijaistaa vakinaista henkilöä
 - b. palkkaaminen on välttämätöntä tilapäisestä töiden ruuhkahuipusta selviytymiseen ja tällöin
asiakkaiden kotihoidon palvelujen turvaamiseksi
 - c. kesäloma-aikana sijaisuusaika voi kestää 3 kk (jolloin turvataan myös, ettei henkilöstö tur-
haan vaihdu)

- 2) työsuhteisiin palkattavat terveydenhuollon alan opiskelijat (mm. sairaanhoitaja ym.) täyttävät Valviran määrittämät ehdot, että opiskelijalla on vähintään kaksi kolmasosaa opinnoista hyväksytysti suoritettuna ja opintojen alkamisesta ei ole kulunut yli kymmentä vuotta ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista
- 3) työsuhteisiin palkattavat nimikesuojattujen alojen opiskelijat (mm. lähihoitaja ym.) voidaan palkata suorittamaan kodinhoidollisia hoivan tehtäviä, kun opinnoista on kaksi kolmasosaa suoritettuna ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista
- 4) lähihoitajataso opiskelijat eivät osallistu itsenäisesti kotisairaanhoidollisiin tehtäviin
- 5) työnantaja/palveluntuottaja nimeää kirjallisesti kullekin ottamalleen opiskelijalle (sekä terveydenhuollon että nimikesuojattujen alojen opiskelijalle) Valviran ohjeistuksen mukaisen ohjaajan
- 6) palveluntuottaja määrittää erikseen ja kirjaa kunkin opiskelijan työtehtävät huomioiden opiskelijan valmiudet ja osaamisen tason
- 7) palveluntuottaja pyydettyään toimittaa listan työntekijöinä käyttämistään opiskelijoista, heidän työsuhteidensa pituudet ja määritetyt työtehtävät
- 8) edellä mainittua vähäisemmän opintojen määrän suorittaneet opiskelijat voidaan ottaa tilapäisesti suorittamaan palvelusopimuksessa määritettyjä kotihoidollisia tukitehtäviä kun palveluntuottaja on arvioinut ko. henkilön kyvyt, soveltuvuuden, vastuullisuuden sekä asiakaslähtöisen työotteen riittäviksi.