



Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu

*Palvelusetelin sääntökirja
Perhepalvelut/ psykososiaaliset palvelut*

6.10.2016

Palvelusetelin vastuhenkilö: Riitta Hiltunen

*Valmistelijat: Hanna Pösö, Marianne Juosila
Konsultaatiot: Kari Leppäkoski, Johanna Laitila, Paula Pesonen*

1 SISÄLLYS

1	Palveluseteli.....	4
2	Palveluntuottajan velvoitteet.....	5
2.1	Hakeutuminen ja valvonta.....	5
2.2	Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus.....	5
2.3	Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite.....	6
2.4	Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen.....	6
2.5	Rekisterinpito ja tietosuojat.....	7
3	Asiakkaan asema ja oikeusturva.....	7
3.1	Asiakas palvelusetelin käyttäjänä.....	7
3.2	Asiakkaan oikeusturva.....	8
4	Perhepalvelujen velvoitteet.....	9
5	Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö.....	9
5.1	Hakeutuminen palveluntuottajaksi.....	9
5.2	Yrityksen tietojen ylläpito.....	10
5.3	Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus.....	10
5.4	Automaattinen tilitys.....	10
6	Verotus.....	10
7	palvelun tavoite ja sisältö.....	11
8	Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin asiakkaat.....	11
9	Palvelusetelin arvo ja voimassaolo.....	12
9.1	Palvelusetelillä hankittavat palvelut.....	12
9.2	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	13
10	Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun tuottajalle asetetut vaatimukset.....	13
10.1	Yhteydenpito lapsiperheiden kotipalveluun.....	13
10.2	Palveluntuottajalta vaaditut liitteet.....	13
10.3	Henkilöstö.....	15
10.4	Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa.....	15
10.5	Alihankinta.....	15
11	Laadunvalvonta ja asiakaspalaute.....	15

11.1	Palvelun virhe	16
11.2	Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset	16
11.3	Reklamaatio ja palaute	16
12	Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta.....	16
13	Laskutus.....	17
14	Sääntökirjan sitovuus.....	17
	Liite 1 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....	18

I SÄÄNTÖKIRJA – YLEINEN OSA

Tässä sääntökirjassa kerrotaan yksityisen sosiaali- ja/tai terveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Vantaan kaupunki hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluntuottajaksi. Lapsiperheiden kotipalvelu on Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan perhepalveluihin kuuluvan psykososiaalisten palvelujen toimintayksikkö.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

1 PALVELUSETELI

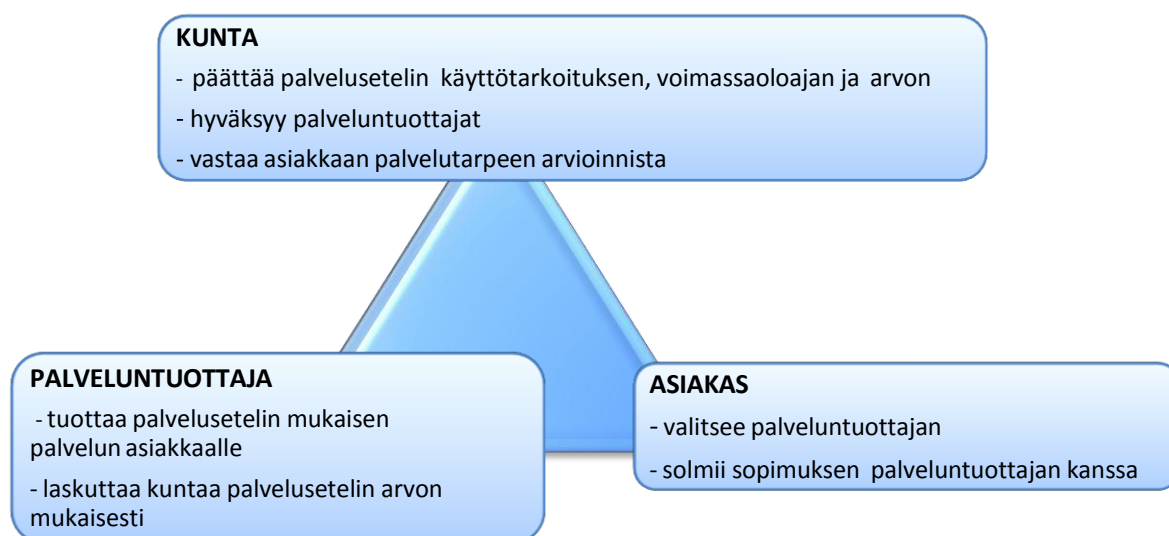
Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää kaupungin järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveystuotteita. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveystuotteissa.

Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle perustuu ammattihenkilön tekemään palvelutarpeen arvioon. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja palveluseteliportaalista. Palveluseteliportaalissa osoitteessa <https://parastapalvelua.fi> on lista Vantaan kaupungin hyväksymistä palvelusetelituottajista.

Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen sekä terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverotomuuksista löytyvät verohallinnon sivulta osoitteesta www.vero.fi.

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa palvelusetelissä asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta. Kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen.

Palveluseteliä käytettäessä Vantaan kaupunki ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.



Kuva 1. Palvelusetelijärjestelmän osapuolten tehtävät, vastuut ja roolit (kuva Soile Laakkonen).

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 lapsiperheiden kotipalvelun myöntämää sitoumusta korvata palvelujentuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti
3. palveluseteliportaaliilla tarkoitetaan sähköistä järjestelmää (PSOP), josta ilmenevät hyväksytyt palveluntuottajat, heidän tarjoamansa palvelut, yhteystiedot ja hinnat
4. sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla psykososiaaliset palvelut asettaa hyväksymiskriteerit ja toimintaohjeet palveluntuottajille sekä määrittelee yhdenmukaisen toimintamallin palvelun sisällä.
5. palveluntuottaja on yritys, jonka psykososiaaliset palvelut on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi
5. omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota lapsiperheiden kotipalvelun myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii oma-aloitteisesti sekä maksaa hankkimansa palvelut itse.

2 PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET

2.1 Hakeutuminen ja valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan palveluseteliportaalin <https://parastapalvelua.fi/> kautta.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, sillä lapsiperheiden kotipalvelu edellyttää, että sen käyttämät palveluntuottajat ovat liittyneet Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan.

Palveluntuottajilta edellytettävät liitteet on kerrottu kappaleessa 7.2.

Lapsiperheiden kotipalvelulla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Se valvoo palveluntuottajiksi hyväksytyjen palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

2.2 Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus

Psykososiaalisten palvelujen palvelupäällikkö hyväksyy palveluntuottajat palvelusetelijärjestelmään. Psykososiaalisilla palveluilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Jos Vantaan kaupungin psykososiaaliset palvelut lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, sillä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

2.3 Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite

Palveluntuottaja:

- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.
- noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
- sitoutuu salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Vantaan kaupungin palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta/potilasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan palvelusetelituotannon päätyttyäkin.
- sitoutuu päivittämään palveluseteliportaaliin kaikki muutokset, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi hinta, palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, palveluun pääsy tiedot).
- ilmoittaa muutokset (esim. yhteystiedot, vastuuhenkilöt sekä palvelun tuottamiseen vaikuttavat olosuhteet) lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle (lapsiperheiden kotipalvelun esimies) sekä lupaviranomaisille.
- huolehtii että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva sekä mahdollinen logo.
- palveluntuottaja on velvollinen tarkastamaan Lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä perusteella (504/2002) työntekijöiden soveltuvuuden tehtävään.

2.4 Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen

Palveluntuottaja:

- vastaa siitä, että toiminta perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Palvelut vastaavat

vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

- tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät Sosiaalihuollon ammatinharjoittajien rekisteristä (Valvira). Palveluntuottaja huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja todentaa tarvittaessa käytyt koulutukset psykososiaalisten palvelujen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle (lapsiperheiden kotipalvelun esimies).
- selvittää, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopevuus suoritettavaan työhön.
- sitoutuu osallistumaan vähintään yhteen lapsiperheiden kotipalvelun kutsumaan kehittämistapaamiseen vuodessa.

2.5 Rekisterinpito ja tietosuoja

Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutoiminnassa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä sekä arkistoinnissa kaupungin antamia ohjeita ja muita asiakastietojen käsittelyä koskevia säädöksiä.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten, että asiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottajan ylläpitämä rekisteri on kaupungin rekisterin osarekisteri. Osarekisteriselosteen laatiminen ja ajan tasalla pitäminen on palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta kaupungin lukuun.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Päätyneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää lapsiperheiden kotipalvelun käyttöön pyydettyä tai viimeistään asiakkuuden päättymisvuoden lopussa. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja lapsiperheiden kotipalvelun ilmoittamassa muodossa. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja.

3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVA

3.1 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä

Päätös palvelusetelin myöntämisestä perustuu yksilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelillä tarjottavista palveluista ja niiden saannin kriteereistä.

Palvelun myöntämisen edellytyksenä ovat:

- asiakkaan palvelutarve täyttää palvelun saamisen asiakkuuskriteerit
- asiakkaan tarvitsemaan palveluun on saatavilla palveluseteli (= palvelusetelivaihtoehto

- on olemassa ja siihen varattu määräraha ei ylity)
- asiakas valitsee palvelun toteutustavaksi palvelusetelillä toteutettavan palvelun
- asiakas kykenee vastaamaan omien palvelujensa järjestämisestä.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä muulla tavoin järjestettävän vastaavan palvelun asiakasmaksusta. Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakkaalla on oikeus saada ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan Vantaan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaalle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä, jonka jälkeen hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palveluista, laskutusehdoista ja mahdollisista lisäpalveluista. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

3.2 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Tyytymättömyydestään palveluun kuluttajan tulee ilmoittaa sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Perhepalvelut on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

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.

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Vantaan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästyks 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.

4 PERHEPALVELUJEN VELVOITTEET

1. Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvon ja käyttötarkoituksen.
2. Perhepalvelujen johtoryhmä hyväksyy palveluseteliä koskevan sääntökirjan.
3. Psykososiaalisten palvelujen päällikkö ottaa palveluntuottajan hyväksymistä koskevan asian käsittelyyn mahdollisimman nopeasti vaadittujen selvitysten ja mahdollisten auditoitien jälkeen, viimeistään kuitenkin 3 kuukauden kuluessa siitä, kun kaikki vaadittavat asiakirjat ovat saapuneet.
4. Psykososiaalisten palvelujen päällikkö hyväksyy palvelusetelin palveluntuottajat
5. Vantaan kaupunki pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista on saatavilla <https://parastapalvelua.fi/> -sivustolla.
6. Lapsiperheiden kotipalvelun palveluohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin, esittää palvelusetelin myöntämistä asiakkaalle ja neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Lapsiperheiden kotipalvelun esimies tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä.
7. Lapsiperheiden kotipalvelu valvoo, että hyväksytyjen palveluntuottajien palvelujen laatu täyttää sekä palvelusetelilain että sääntökirjan mukaiset kriteerit.
8. Psykososiaalisten palvelujen päällikkö peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
9. Lapsiperheiden kotipalvelu tiedottaa internetissä palveluseteliportaalin palveluntuottajille kaikista muutoksista, kuten palvelusetelin arvon muutokset, sääntökirjan muutokset, ohjeet palveluhintojen päivytyksestä.
10. Psykososiaaliset palvelut nimeää henkilön, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

5 SÄHKÖISEN PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ

5.1 Hakeutuminen palveluntuottajaksi

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu Vantaan kaupungin käyttämän sähköisen palveluseteliportaalin PSOP avulla (www.parastapalvelua.fi). Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät yrittäjät hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta

lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus. Hakemukset käsitellään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun hakemus ja kaikki vaadittavat asiakirjat ovat saapuneet.

Hyväksytyt palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa osoitteessa <http://www.parastapalvelua.fi/>

Palveluntuottajan tunnistautuminen ensimmäisen kerran ja hakemuksen sähköinen allekirjoittaminen järjestelmässä tehdään verohallinnon Katso-pääkäyttäjätunnusten avulla.

Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

5.2 Yrityksen tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan voimassaolevat yhteystiedot, palvelutiedot ja hinnastot tulee näkyä asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

5.3 Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus

Palveluntuottaja kirjaa kaikki palvelutapahtumat sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

5.4 Automaattinen tilitys

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, josta sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

Palvelukohtaisten keskeytysten tai muiden poikkeusten vaikutukset laskutukseen on esitetty palvelukohtaisissa tiedoissa tämän sääntökirjan loppupuolella.

6 VEROTUS

Palveluseteli on palvelunsaajalle 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 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan 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.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai yritys on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Vantaan kaupungille
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai suunnitelman laatiminen ei ole muusta syystä tarpeellista
- silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

II LAPSIPERHEIDEN TILAPÄISEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELI – SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUSETELIKOHTAINEN OSA

7 PALVELUN TAVOITE JA SISÄLTÖ

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, § 14, 19) mukaan kunnan on järjestettävä asukkailleen kotipalvelua. Lapsiperheillä on oikeus kotipalveluun perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella ole mahdollista.

8 LAPSIPERHEIDEN TILAPÄISEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELIN ASIAKKAAT

Päätös lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisestä perustuu yksilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelillä tarjottavista palveluista ja palvelun saami-

sen kriteereistä.

Vantaalla lapsiperheiden kotipalvelua voidaan myöntää olemassa olevien resurssien puitteissa lähinnä seuraavin kriteerein:

- raskaus tai synnytys
- monikkoperhe; syntyy useampi lapsi yhtäaikaan
- kriisi perheessä
- lapsen sairaus tai vamma
- vanhemman sairaus tai vamma
- vanhemman masennus tai uupumus
- vanhemman hoitoon liittyvät käynnit, esim. sairaalakäynnit tai terapian käynnistyminen
- perheen muu tuen tarve

Ellei perheessä ole erityistä tuen tarvetta, ei lapsiperheiden kotipalvelua voida myöntää muita palveluja korvaavana palveluna, esim.

- vanhempien työssäkäynnin tai opiskelun aikaiseksi päivähoidoksi
- koululaisten aamu- tai iltpäivähoidoksi
- vanhempien harrastustoiminnan mahdollistamiseksi
- kotisiivoukseen, jos perheessä ei ole muuta tuen tarvetta
- lasten äkillisiin sairaustapauksiin
- korvaamaan henkilökohtaisen avustajan tarvetta.

Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta saada palveluseteliä. Lapsiperheiden kotipalvelun asiakaskriteerit täyttävällä asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan Vantaan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliä ei myönnetä

- perheille, joille on myönnetty kotipalvelua lastensuojelun avohuollon tukitoimena
- jos perhe samanaikaisesti saa oman toiminnan lapsiperheiden kotipalvelua (kotisairaanhoidoa voi saada samanaikaisesti)

9 PALVELUSETELIN ARVO JA VOIMASSAOLO

Palveluseteli on lapsiperheiden kotipalvelussa tasasuuruinen. Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo on 26 €/tunti. Palvelusetelillä myönnettävää apua voidaan myöntää perheelle enintään 40 tuntia kolmen kuukauden ajaksi kotikäynnillä tai puhelimesta tehdyn arvion perusteella. Tämän jälkeen palvelun tarvetta ei arvioida enää tilapäiseksi, vaan asiakasperheen palvelutarve arvioidaan uudelleen.

Vantaan sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta päättää palvelusetelin arvosta. Muutoksesta ilmoitetaan palvelusetelin tuottajille. Ennen muutosta myönnettyjen palvelusetelien arvoon muutos ei vaikuta.

Palvelusetelin myöntämisestä annetaan päätös asiakkaalle ja tehdään palveluseteli sähköiseen järjestelmään.

Palveluntuottajalla on velvollisuus seurata, että palvelupäätöksessä myönnetty palvelun enimmäismäärä ei ylity.

9.1 Palvelusetelillä hankittavat palvelut

Palvelusetelillä voi ostaa sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä <http://www.parastapalvelua.fi/> olevilta palveluntuottajilta lapsiperheiden kotipalvelua yllä mainittujen myöntämiskriteereiden perusteella.

Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle vain sellaista palvelua, joka on määritelty palvelusetelissä ja asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa. Mikäli palveluntuottaja tuottaa muuta palvelua tai enemmän tunteja kuin palvelusetelissä on määritelty, maksaa asiakas kustannukset kokonaan.

9.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta kuin palvelusuunnitelmassa määriteltävää palvelua, se on asiakkaan itse kokonaan maksettavaa lisäpalvelua, johon palveluseteliä ei voi käyttää.

10 LAPSIPERHEIDEN TILAPÄISEN KOTIPALVELUN TUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET

Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet on esitetty kappaleessa 2

10.1 Yhteydenpito lapsiperheiden kotipalveluun

Palveluntuottaja sitoutuu säännölliseen yhteistyöhön ja yhteydenpitoon Vantaan kaupungin psykososiaalisten palvelujen kanssa palvelusetelin tarkoituksen toteuttamiseksi.

10.2 Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluntuottajien tulee kuulua Tilajavastuun Luotettava Kumpuni -ohjelmaan. Yrityskohtaiset tilajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Tilajavastuun järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse.

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVIn tai Valviran todistukset rekisteriin kuulumisesta).

PAKOLLISET TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT	Tilaajavastuu	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteri	x	
Työnantajarekisteri	x	
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)	x	
Kaupparekisteriote	x	
Veromaksutiedot	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Työehtosopimus	x	
Työterveyshuolto (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
Muu liite: Selvitys vastaavien palvelujen tuottamisesta (vähintään viimeksi kuluneelta vuodelta)	X	

TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tilaajavastuu	Liitedokumentti (pdf)
AVIn tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta		X
Omavalvontasuunnitelma		X
Toimintasuunnitelma		X
Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus (vaaditaan vastuuhenkilön)		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		x

Rekisteriseloste (henkilötietolaki 10§)		x
Muu liite: Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta		x

10.3 Henkilöstö

Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijän tehtävään kelpoisuusehtona on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Henkilöstöllä tulee olla lähihoitajan, perushoitajan, kodinhoitajan tai vastaavan koulutus.

10.4 Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa

Palveluntuottaja tekee sopimuksen asiakkaan tai asiakkaan laillisen edustajan kanssa sopimuksen palvelun toteuttamisesta, hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, ajankohdasta ja kestosta, yhteydenpidosta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, sopimuksen muuttamisesta ja irtisanomisesta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Vantaan kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena rikkomuksena/virheenä voidaan pitää sitä, että palveluntuottajan työntekijä ei saavu sovitusti asiakkaan luokse tai myöhästy sovitusta ajasta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

10.5 Alihankinta

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämensä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelutoiminnassaan käyttämänsä alihankkijat ja näiden osuus säännöllisestä kotipalvelusta. Palveluseteliportaaliin tulee liittää alihankkijoiden tilaajavastuulain mukaiset liitteet. Tarvittaessa vanhusten avopalvelut voi lisäksi pyytää alihankkijoilta vastaavat selvitykset kuin palveluntuottajalta on edellytetty.

11 LAADUNVALVONTA JA ASIAKASPALAUTE

Asiakastyön laadun mittarina käytetään ensisijaisesti asiakaspalautetta. Myös valitusten, vahinkoil-

moitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden sisältö ja määrä ovat palvelun laadun mittareita.

11.1 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa sääntökirjassa mainituista vaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Vantaan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

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

11.2 Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja lapsiperheiden kotipalvelulle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Vantaan sosiaali- ja potilasasiاميةheen. Palveluntuottajan on vastattava asiakkaan palautteeseen joko välittömästi tai 14 vuorokauden kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava tiedoksi kunnalle sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän välityksellä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan psykososiaalisten palvelujen päällikölle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen aluehallintovirastoon.

Palveluntuottajan tulee informoida lapsiperheiden kotipalvelua asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun esimiehelle selvitykset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista ja niiden perusteella tehdyistä ratkaisuksista puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin.

11.3 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia. Psykososiaaliset palvelut ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, RAPORTOINTI JA VALVONTA

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palvelun aikana syntyneet asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan lapsiperheiden kotipalveluun asiakassuhteen päättyessä.

Palvelu pohjautuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja /tai asiakassuunnitelmaan. Asiakas antaa tarvittavat palvelun suorittamiseksi tarvittavat tiedot palveluntuottajalle. Asiakas voi halutessaan antaa palveluntuottajan käyttöön lapsiperheiden kotipalvelun tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja muita tilannetta selvittäviä asiakirjoja.

Asiakkaalle on määritelty omatyöntekijä tai palveluohjaaja, jolle palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa perheen toimintakyvyssä tai palvelutarpeessa olevista muutoksista. Tämän perusteella asiakassuunnitelmaa voidaan päivittää yhteistyössä asiakkaan kanssa.

13 LASKUTUS

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kunnan talousjärjestelmään.

14 SÄÄNTÖKIRJAN SITOVUUS

Lähtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Kunta voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli kunta lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Liite 1 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
5. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
6. Työturvallisuuslaki (738/2002)
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
8. Henkilötietolaki (523/1999)
9. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
10. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
11. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
12. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
13. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
14. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)

