

Hakemus säännöllisen kotihoidon ja tilapäisen kotisairaanhoidon palvelusetelituottajaksi

TOIMINTAOHJE PALVELUSETELIYRITTÄJÄLLE

Tuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät ja hyväksyneet tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajaksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle päätös. Hyväksytyt tuottajat lisätään palvelusetelituottajalistalle, jonka asiakas saa internetistä ja / tai palveluohjaajalta.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

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

Palvelusetelin hakeminen

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kunnan kotihoito / palvelutarpeen arviointi on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden / viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika. Palvelupäätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu, onko kyseessä kotipalvelukäynti vai kotisairaanhoidokäynti. Jos kyseessä on kotisairaanhoidokäynti, käynnin yhteydessä tehdään myös tarvittavat kotipalvelutehtävät.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät kunnan kotihoitoon pääsyn kriteerit. Asiakas itse päättää palvelusetelin käyttöönotosta. Muussa tapauksessa palvelu järjestetään kunnan omana toimintana.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai omaisten avustuksella itselleen kotihoidon tuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveltuottajien joukosta. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kotihoidon kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Palvelusetelipäätös tehdään kerrallaan enintään 6 kuukaudeksi. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä kunnan palvelua, että palvelusetelillä järjestettävää palvelua.

Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin kunnan palvelukuvauksessaan määrittelemään kotihoitoon sisältyvää palvelua, hän kustantaa sen itse.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu, että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävä palvelu. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet mm. avainten hallinnasta ja avainluvista. Asiakkaan kotona työskentelystä on tuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa oltava selkeät ohjeet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen.

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kuntaa setelin arvoon asti ja palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana. Palvelusetelisitoumuksella kunta sitoutuu maksamaan asiakkaan valitsemien palvelujen kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa halutessaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Hattulan perusterveydenhuolto. Palvelusetelituottaja on yhteydessä asiakkaan terveysasemalle ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

Palvelusetelin arvo

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Hinta on voimassa 31.12. asti, tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnan koti- ja asumispalveluihin 31.10. mennessä. Palveluntuottaja ilmoittaa samanaikaisesti hinnan korotuksesta myös asiakkaalle.

Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen Hattulan kuntaa asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Palveluseteliä voi käyttää vain perusturvalautakunnan hyväksymiin palveluihin. Palvelusetelillä ei voida maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Laskutus tapahtuu puolentunnin tarkkuudella.

Lasku kunnalle tulee lähettää viimeistään seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta kunnan palveluohjaajalle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskutusosoite

Verkkolaskutiedot:

Hattulan kunnan verkkolaskuoperaattori: CGI
003701458013 verkkolaskuosoite
003703575029 välittäjä tunnus
0145801-3 y-tunnus
Hattulan kunta vastaanottaa ja lähettää verkkolaskuja.

Hattulan kunnan yleinen laskutusosoite:

Hattulan kunta
003701458013
PL 299
02066 DOCUSCAN

Laskun lisäksi yrittäjän tulee lähettää asiakkaan kuittauksella varustettu **palveluntuottajan raportti** asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta osoitteeseen:

Hattulan kunta
Koti- ja asumispalvelut
Vanhainkodintie 5
13800 Katinala

Laskituksen osalta yhdyshenkilö:

Toimistosihteeri
p. 050-3453351

Laadunvalvonta

Asiakkaan palveluntarpeessa ja – käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista palveluntuottaja / vastuuhoidtaja ilmoittaa välittömästi kunnan palveluohjaajalle, joka yhteistyössä tuottajan vastuuhoidtajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.

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

Palvelun- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa kunnan kotihoidon / palvelutarpeen arvioinnin toimesta.

Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä (asiakkaan oikeuksien ja velvollisuuksien erittely)

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

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

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

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

Palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästyksistä

Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä kotihoidon palvelukuvauksessa 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 palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun viivästyminen

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

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu / hyvitys: Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä / viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu 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 pidäytyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

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

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

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio ja palaute

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

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

Salassapito ja asiakastietojen käsittely

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

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

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

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii kunnan perusturvalautakunta. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 § :n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat (sähköinen- ja manuaalinen aineisto) toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti kunnan arkistoon.

Vahingonkorvausvelvollisuus

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