



KUOPIO

PALVELUSETELIOHJE

1. YLEISTÄ PALVELUSETELIOHJEESTA

Tämä palveluseteliohje koskee niitä palveluntuottajia, jotka ilmoittautuvat Kuopion kaupungin palvelusetelituottajiksi. Jatkossa tässä ohjeessa palvelusetelituottajasta käytetään nimitystä palveluntuottaja.

Tässä ohjeessa sovelletaan Sitran laatimia sääntökirjaohjeita, joista tähän palveluseteliohjeeseen on otettu myös suoria lainauksia.

Kuopion kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän palveluseteliohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kuopion kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua noudattaa muuttuneita ohjeita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti Kuopion kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Ilmoitus lähetetään osoitteeseen Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueet, kirjaamo, PL 227, 70101 Kuopio.

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

Kuopion kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palveluseteliohjeen ja sen liitteiden määräyksiä ei noudateta.

Kuopion kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä tämän palveluseteliohjeen ja sen liitteiden toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Tämä palveluseteliohje on voimassa toistaiseksi 1.9.2017 alkaen ja se korvaa 1.6.2015 alkaen voimaan tulleen palveluseteliohjeen.

2. MÄÄRITELMIÄ

Tässä palveluseteliohjeessa

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009 3 §).

Palvelusetelillä tarkoitetaan sitoumusta, jolla järjestämisvastuussa oleva kunta korvaa sosiaali- ja terveystalouden saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja

terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien, asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa koskevaan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Asiakas voi tehdä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen perusturva- ja terveyslautakunnan yksilöasioiden jaostolle.

Omvastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuudesta ei myönnetä asiakkaalle kotitalousvähennystä. Asiakkaan omavastuuosuus määritellään kulloisenkin vuoden bruttotulojen perusteella. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan esimerkiksi myönnetyn eläkkeensaajan hoitotuen määrän välittömästi kaupungille.

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

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän palveluseteliohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Palvelua koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

3. ASIAKAS PALVELUSETELIN KÄYTTÄJÄNÄ

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä on sovittava aina Kuopion kaupungin kanssa. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, jotka täyttävät kaupungin ao. palvelun piiriin pääsyn kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä kaupungin hänelle tarjoamasta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee ohjata hänet korvaavien palvelujen piiriin (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Kaupunki arvioi palvelujen tarpeen yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan omaisen, läheisen tai asiakkaan edunvalvojan kanssa.

3.1 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palvelusetelillä tuotetut palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia.

3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen. Tätä sopimus-suhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Kuopion kaupunki ei ole sopimusosapuolena tässä sopimuksessa.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua tai määräajaksi annettavaa palvelua enintään asiakkaan kaupungilta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomisaikaa palvelun tultua tuotetuksi. Jos kyseessä on määräajaksi annettava palvelu, sopimukseen merkitään palvelun sopimuskausi. 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.

Sopimuksen tulisi sisältää vähimmäistiedot, jotka on kuvattu liitteessä Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisen sopimuksen vähimmäisisältö kaupungin järjestäessä palvelua palvelusetelillä. Lisäpalvelut eivät kuulu kaupungin myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Asiakkaan itsensä maksamista lisäpalveluista voidaan hakea kotitalousvähennystä.

Jos palvelu keskeytyy asiakkaan peruessa käynnin / hoitokontaktin tai ennalta ilmoittamatta, esimerkiksi asiakkaan joutuessa yllättäen sairaalaan, asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään keskeyttämisestä. Sopimuksessa on hyvä sopia myös maksukäytännöt niissä tilanteissa, joissa asiakas joutuu sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempikestoisia katkoksia.

Kuolemantapauksen sattuessa palvelusetelin voimassaolo lakkaa. Kuolemantapauksissa kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon kuolinpäivään saakka. Palveluntuottajan tulee palauttaa palveluseteliaineisto Kuopion kaupungille.

3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinoja

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

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja, joita ovat mm. asiakkaan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveystieteiden 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.

Kuopio.fi – sivulla ovat yhteystiedot, joihin muistutukset ja kantelut voidaan osoittaa.

3.3.1 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

3.3.2 Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

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

3.3.3 Sopimuksen purku

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

3.3.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamasta vahingoista, jos kyseessä on este, johon palveluntuottaja ei ole voinut vaikuttaa.

Kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelun saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

3.3.5 Reklamaatiot ja palautteet

Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi myös kaupungille. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Kaupungille osoitetut palautteet lähetetään Kuopio.fi – sivuilla olevaan osoitteeseen.

3.3.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

4. PALVELUSETELITUOTTAJAN ASEMA

4.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen

Palvelusetelituottajaksi ilmoitaudutaan erillisellä ilmoittautumislomakkeella, joka löytyy Kuo-
pio.fi – sivuilta. Ilmoittautumisia otetaan vastaan ympäri vuoden. Hyväksytyt palveluntuottajat lisätään palvelusetelituottajarekisteriin. Palveluasumisen osalta saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä ilmoittautuminen. Ilmoituksessa vaadittavat tiedot ja liitteet tulee toimittaa myös mahdollisten alihankkijoiden osalta, ellei alihankkija ole jo ennestään palvelusetelituottajarekisterissä.

Kaupunki ilmoittaa Smartum Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajat. Smartum lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot. Smartum käsittelee rekisteröinnin, jonka jälkeen se lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet. Tämän jälkeen Smartum julkaisee palveluntuottajan tiedot palveluseteli.fi – portaalissa, jossa palveluntuottajan yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

4.2 Palvelusetelituottajuuden peruminen

Palveluntuottajan hyväksyminen peruutetaan palveluntuottajan pyynnöstä. Palveluntuottajan tiedot poistetaan tällöin hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, eikä palveluntuottaja voi ottaa enää hyväksymisen peruuttamisen jälkeen palvelusetelillä maksettavaa palvelutilausta. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin edelleen palvelusetelin saaneen asiakkaan kanssa tekemistään sopimuksista, ellei tuottaja ole sopinut hänen kanssaan palvelutilauksen perumisesta.

4.3 Palvelusetelituottajan yleisiä velvoitteita

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Kaupungilla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. *) katso korjaus viimeinen sivu

Palveluntuottajan tulee täyttää myös kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Erityislainsäädännöllä tarkoitetaan esimerkiksi yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia (922/2011). **) katso korjaus viimeinen sivu

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

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluntuottajana ollessaan tuottaja ei voi saada Raha-automaattiyhdistyksen tukea ja jos se saa muita yhteiskunnan avustuksia, niin se ilmoittaa niistä kaupungille.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

4.3.1 Rekisteritiedot

Palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi, jos tuottaja mm.

- on merkitty kauppa- ja yhdistysrekisteriin ja verohallinnon ennakkoperintärekisteriin
- on tehnyt Lain yksityisistä sosiaalipalveluista mukainen ilmoitus kotikuntaan
- on merkitty asianomaisen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan
- on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen

4.3.2 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Palveluntuottajalla edellytetään olevan myös potilasvakuutus.

Palveluntuottajan voimassaoleva vakuutusmäärä on oltava palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

4.4 Palvelun sisältö

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään kaupungin vastaavalta toiminnalta. Kuopion kaupungin palvelukuvaukset löytyvät Kuopio.fi – sivuilta.

Kaupunki hyväksyy palveluntuottajan palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

4.5 Palvelujen hinnoittelu

Palveluntuottaja sitoutuu antamiinsa hintoihin kalenterivuodeksi kerrallaan ja ne käydään läpi kaupungin ja palveluntuottajan kesken vuosittain lokakuussa. Hinnat tulevat voimaan seuraavan vuoden tammikuun alusta alkaen, mikäli ei muuta sovita. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hinnat kaupungille, vaikka niihin ei tule muutoksia.

Palveluntuottaja toimittaa hinnat kaupungin pyytämällä lomakkeella.

4.6 Palvelujen laskutus

Kaupungilla on käytössä Smartum- asiakastietojärjestelmä, jonka kautta hoidetaan palveluntuottajan ja kaupungin välinen palvelusetelimaksuliikenne. Palveluntuottaja suorittaa Smartum Oy:lle sen määrittelemän korvauksen. Palveluntuottaja laskuttaa Smartum – järjestelmän

kautta kaupungilta palvelusetelin arvon kuukausittain jälkikäteen. Kaupunki perii aiheettomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta.

4.7 Tilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimitilojen on täytettävä myös lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Palveluasumisen palveluntuottajalta edellytetään asianmukaisia tiloja ja toimintaympäristöä, jotka mahdollistavat asumispalvelujen tuottamisen. Asiakkaiden on voitava oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi ja turvallisesti.

4.8 Henkilöstö

Palveluntuottajalla pitää olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittava henkilöstö. Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin sillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukaan oikeus. Henkilöstöllä pitää olla asiakkaiden hoidontarpeen mukainen ja ammatissa vaadittava osaaminen.

Henkilöstön on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä sekä kaupungin toimijoiden kanssa. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Henkilöstöllä on oltava myös riittävästi tietoa ao. asiakaskunnan sairauksista ja sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä tekijöistä ja työta-voista.

Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja tai 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.

Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat.

Sairaanhoidollisia palveluja antavalla henkilöstöllä on lähi-, perus- tai sairaanhoitajan koulutus ja henkilöstö on merkitty terveydenhuollon- tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstön rekisteriin.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

4.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimuksia

Palveluntuottajan ja sen yksiköiden sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijoiden henkilökunnalta edellytetään hoiva- ja hoitotyössä

- terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa

terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia. Lain tarkoituksena on edistää potilas-
turvallisuutta

sekä terveydenhuollon palvelujen laatua. Lain kolmannessa luvussa
säädetään myös terveydenhuollon ammattia koskevista yleisistä vaatimuksista. Tai

- terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta

käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai

- sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön annetun lain

(817/2015) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaa
vaa pätevyyttä. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laa-
dultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuol-
lon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta
henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muu-
toksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Mikäli kotihoidon palveluntuottajalla on vähintään viisi työntekijää, vastuuhenkilöllä tulee olla
sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai muu vastaava sosiaali- tai terveysalan tutkin-
to, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisää-
teiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksi-
köiltä. Järjestäessään ympärivuorokautista asumispalvelua, tulee palveluntuottajan huomioida
aluehallintoviranomaisen ja Valviran ohjeet ja määräykset tarvittavan henkilöstön määräs-
tä.

Tehostetun palveluasumisen toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai
terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kol-
men (3) vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

4.8.2 Koulutukset

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä
mm. täydennyskoulutuksen turvin (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).
Palveluntuottajan henkilöstö on velvollinen osallistumaan kaupungin järjestämiin koulutuksiin,
mikäli kaupunki pitää sitä tarpeellisena. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että koulutuksiin käy-
tettyä aikaa ei erikseen korvata palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kaupungille, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitai-
toaan.

4.9 Asiakastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen arkaluonteisuus ja salassapitovelvol-
lisuudet huomioiden tietojen ja teknologioiden käytössä on noudatettava erityistä huolellisuut-
ta. Asiakas- ja potilastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tieto-
jen käsittelyyn.

Henkilötietolaki (523/1999), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015) sekä arkistolaki (831/1994) ovat keskeisimmät lait, jotka määrittelevät ja ohjaavat asiakastietojen tiedonhallintaa. Terveydenhuollon erityislainsäädännön lisäksi keskeinen säädös on sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009). EU:n yleisen tietosuoja-asetus (EU)2016/679 on tullut voimaan ja asetuksen soveltaminen alkaa 25.5.2018.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja määräyksiä. Asiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa samoja periaatteita mitä kaupungin omassa toiminnassa syntyvien asiakirjojen osalta ohjeistetaan.

Mikäli Kuopion kaupunki joutuu rekisterinpitäjänä korvaamaan henkilötietolain 47§:n perusteella vahinkoja palveluntuottajan toiminnan johdosta Kuopion kaupungilla on oikeus periä maksetut korvaukset palveluntuottajalta

Rekisterinpitäjä

Sosiaali- ja terveystalvissa käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat henkilötietolain tarkoittamia henkilötietoja. Palveluseteli palvelussa syntyvien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii Kuopio kaupungin perusturva- ja terveyslautakunta. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän rekisteriselosteen palvelun tuottamiseen tarkoitettussa toimitilassa.

Henkilötietojen käsittelyn lain- ja asianmukaisuudesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä.

Arkistointi

Palveluntuottajan on viimeistään palvelutapahtuman päättyessä toimitettava asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasrekisteriin tallennettavaksi.

Palveluntuottajan on luovutettava Kuopion kaupungille, asiakkaan palvelun päättyttyä, kaikki asiakasta koskevat asiakasasiakirjat paperisessa muodossa. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päättyttyä kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat omista järjestelmistä joita palveluntuottaja ei enää toiminnassaan tarvitse. Asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi Kuopion kaupungin arkistointi ohjeen mukaisesti (Liite).

Tietoturva- ja tietosuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia henkilötietojen käsittelystä, salaspapidoista, vaitiolovelvollisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja säädöksiä. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan soveltavin osin Kuopion kaupungin tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta. Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojavastaava. Palveluntuottaja vastaa siitä että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista.

Kirjaaminen

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

Mikäli palvelusetelituottajaksi vahvistettu toimija käyttää Kuopion kaupungin asiakas- ja potilastietojärjestelmää, voidaan hänelle erikseen sovittaessa antaa oikeus asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöön. Asiasta päättää Kuopion kaupunki.

4.10 Palvelun aikarajoja

Asiakkaaksi ottaminen Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden (2) arkipäivän kuluessa palvelun tilaamisesta tai asiakkaan kanssa erikseen sopien.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiutuva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli palvelu käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoidon aloittamiseen ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Käynnin tai hoitokontaktin peruuttaminen

Palveluntuottaja voi peruuttaa sovitun asiakaskäynnin tai hoidon. Palveluntuottajan on ilmoitettava esteestä asiakkaalle ja kaupungille heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa, mutta viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen käyntiä tai hoitoa. Palveluntuottajan on sovittava asiakkaan kanssa korvaavasta käynnistä/hoidosta ja ilmoitettava se myös kaupungille.

Palveluntuottajalta edellytetään, että se on järjestänyt oman estymisensä varalle, esimerkiksi sairastumisen ja lomien varalle korvaavan hoitajan.

Maksuihin ja sopimukseen liittyvät erityistilanteet

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, palveluntuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista Kuopion kaupungille päätöksen tehneelle viranhaltijalle.

Asiakirjojen luovutus

Palveluntuottajan on luovutettava kahden (2) viikon sisällä asiakkaan kaikki palvelusetelillä tuotettavien palvelujen hoitoasiakirjat kaupungille arkistoitavaksi tilanteissa, joissa asiakkaan palvelu päättyy tai kun palveluntuottaja ei enää toimi palvelusetelituottajana.

4.11 Kaupungin asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaupungin kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kaupunki voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia.

Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kaupungille joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

5. KAUPUNGIN ASEMA PALVELUSETELISSÄ

5.1 Asiakkaan aseman selvittäminen

Kaupungin on selvitettävä asiakkaalle mm. tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Asiakkaan on vastaavasti annettava kaupungille palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Kaupungin on annettava asiakkaalle 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 palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos asiakkaan tulotiedot muuttuvat tai jos asiakkaan palvelujen tarve muuttuu.

Kaupunki ei myönnä palveluseteliä asiakkaalle, jos asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä

eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta. Palveluseteliä ei myöskään myönnetä, jos asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

5.2 Palvelusetelituottajien valitseminen

Kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Palveluntuottajaa ei voida valita, jos se mm.

- on tehnyt konkurssin tai on konkurssimenettelyn alaisena
- on selvitystilassa tai on päätetty asettaa selvitystilaan
- on yrityssaneerauksessa tai velkajärjestely-tilassa tai hakemus velkajärjestelyyn on viireillä
- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta
- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan rikkomukseen
- on laiminlyönyt verojen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen
- on antanut virheellisiä tietoja palveluja tuottavasta yrityksestä

5.3 Hyväksymisen peruuttaminen

Kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli mm.

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta palveluseteliohjeen ja sen liitteiden ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- palveluntuottaja on tehnyt muun vakavan virheen tai laiminlyönnin

5.4 Palvelujen laadunvalvonta ja – hallinta

Kaupungilla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua. Kaupungin tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kaupungin antamaa ohjeistusta palvelun laadun raportoinnista kaupungille.

Kuopion kaupungilla on mahdollisuus tarkastaa tai teettää tarkastus sen selvittämiseksi, onko palveluntuottaja tuottanut palvelut tai toiminut sovitulla tavalla. Lisäksi Kuopion kaupungilla on oikeus tehdä asiakaskyselyjä asiakkaille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja kaupungin myöntämällä palvelusetelillä.

Palveluntuottajan laadunhallinnalta edellytetään, että

- palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat)
- palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuavoitteensa
- palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteuttaminen
- palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö
- palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja
- palveluntuottajan toiminta perustuu Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisut 2017:6)
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman
- palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista

Palveluntuottaja tekee asiakkaan luokse tarvittaessa yhteisiä käyntejä kaupungin ammattilaisten kanssa. Palveluntuottaja tarkastaa aina asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelu- ja maksupäätöksen sekä noudattaa niiden sisältöä. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

***) korjaus**

Korjataan kirjoitusvirheenä hallintolain (434/2003) §:n 51 perusteella 4.3. kohdan ensimmäisen kappaleen ensimmäinen virke:

”Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa(152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja.”

Kuulumaan seuraavasti:

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011).

****) korjaus**

Lisäksi korjataan kirjoitusvirheenä hallintolain (434/2003) §:n 51 perusteella 4.3. kohdan kappaleen toinen virke:

"Eryityislainsäädännöllä tarkoitetaan esimerkiksi yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996, 922/2011)."

Kuulumaan seuraavasti:

Eryityislainsäädännöllä tarkoitetaan esimerkiksi yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia (922/2011).

Korjauksen tekijä pöytäkirjanpitäjä Terttu Ruotsalainen

Kuopiossa 8.9.2017


Terttu Ruotsalainen, pöytäkirjanpitäjä

Korjaus tehty nettiin [www.kuopio.fi//päätöksenteko](http://www.kuopio.fi//paatöksenteko)

Kuopiossa 8.9.2017


Tarja Hyvärinen, hallintosihteeri