

PALVELUSETELIOHJE

PALVELUNTUOTTAJALLE

YLEISTÄ PALVELUSETELISTÄ

Ennen palvelustelituottajaksi hakeutumista [perehdy hyvin Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän palvelusetelisääntökirjoihin, palvelukuvauksiin, myöntämisperussiin ja hyväksymisperusteisiin](#) ja muihin ohjeisiin.

Ylä-Savon Sote kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjoihin ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Ylä-Savon Sote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti sähköpostitse. (kts. sääntökirjan kohdat ”Sääntökirjan muuttaminen”)

Ylä-Savon Sote kuntayhtymä on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelusetelisääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiä ei noudateta. (kts. sääntökirjan kohdat ”Palvelun laatu, hyväksymisen peruminen, kuntayhtymän velvoitteet, valvonta ja sääntökirjan muuttaminen.”)

Tämä palveluseteliohje on voimassa toistaiseksi 1.9.2018 alkaen.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä on sovittava aina Ylä-Savon Sote kuntayhtymän kanssa. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, jotka täyttävät kuntayhtymän ao. palvelujen saamisen myöntämisperusteet.

Tuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi ilmoittaudutaan erillisellä hakemuslomakkeella, joka löytyy ylasavon-sote.fi –sivuilta. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle ilmoitus. Palveluasumisen osalta saman palveluntuottajan **kaikkien erillisten yksiköiden** on täytettävä ilmoittautuminen.

Kuntayhtymä ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle. Kuntayhtymän sähköisenä palvelusetelijärjestelmänä toimii Vaana. Kuntayhtymä ilmoittaa Vaanalle hyväksymiensä palveluntuottajat. Vaana lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot. Vaana käsittelee rekisteröinnin, jonka jälkeen se lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet. Tämän jälkeen Vaana julkaisee palveluntuottajan tiedot palveluseteli.fi –portaalissa, jossa palveluntuottajan yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

Palveluntuottajan tulee itse huolehtia omien tietojensa ajantasaisuudesta ja ilmoittaa niiden muutoksista.

Palveluseteli asiakas

Kuntayhtymä tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja tekee palvelusetelipäätöksen. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai omaistensa avustuksella itselleen palveluntuottajan kuntayhtymän hyväksymien tuottajien joukosta.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan, palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään sopimukseen.



Setelin arvon ylimenevän osan palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Asiakkaan itsensä maksamista lisäpalveluista voidaan hakea kotitalousvähennystä.

Palveluntuottajan velvollisuus on lähettää asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta lukien kuntayhtymälle. (kts. sääntökirjan kohdat ”hintatiedot, palvelusetelin arvo, verotus, asiakkaan asema sekä palvelukohtaiset osiot”)

Laskutus ja hintatiedot

Käytössä olevan Vaana palvelusetelijärjestelmän kautta hoidetaan palveluntuottajan ja kuntayhtymän välinen palvelusetelimaksuliikenne. Palveluntuottaja laskuttaa Vaana – järjestelmän kautta kuntayhtymältä palvelusetelin arvon kuukausittain jälkikäteen. Kuntayhtymä perii aiheettomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta.

Palvelusetelisisitoumuksella kuntayhtymä sitoutuu maksamaan palvelun kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Kuntayhtymä ei ole velvollinen suorittamaan koko palvelusetelin arvoa palveluntuottajalle, jos kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo on suurempi kuin palvelun kokonaishinta.

Hoidon keskeytyksenajalta tapahtuvasta laskutuksesta on tarkemmat tiedot palvelusetelissäätökirjoissa. (kts. sääntökirjan kohdat ”Palveluiden hinnoittelu ja palvelusetelin laskutus”)

Hinnanmuutokset

Hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta palveluntuottajan hyväksymispäätöksestä alkaen. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa kuntayhtymälle ja asiakkaalle ja esitettävä kuntayhtymälle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä. Palveluntuottajan on tehtävä hinnanmuutoksesta ilmoitus Vaanalle, saatuaan hyväksynnän hinnan korotukselle kuntayhtymältä.

(kts. sääntökirjan kohdat ”Hintatiedot, palvelusetelin arvo, verotus, asiakkaan asema, palvelusetelin hinnoittelu ja laskutus sekä palvelukohtaiset osiot”)

Raportointi

Asiakasta koskevat käyntiraportit ja keskeytystiedot (poissaolojen alku- ja päättymispäivät ja syy) tulee toimittaa kuntayhtymälle kuukauden 5. päivään mennessä. Tiedot toimitetaan sille viranhaltijalle, joka palveluseteli päätöksen on tehnyt.

Palveluntuottaja tulee informoida kerran vuodessa kuntayhtymää palveluistaan ja niiden laadusta. Palveluntuottajan pitää raportoida myös kaikista reklamaatioista ja korvausvaatimuksista. (kts. sääntökirja kohdat ”Tiedonanto kuntayhtymälle, yhteistyö palveluntuottajan ja kuntayhtymän välillä, palvelupalauttaan toimittaminen kuntayhtymälle, erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi, reklamaatio ja palaute”)

Laadunvalvonta

Palvelusetelillä annetut palvelut kuuluvat kuntayhtymän lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Kuntayhtymällä on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. (kts. sääntökirjat kohdat ”lainsäädäntö, palvelun laatu”)

Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi myös tehdä muutoksen palvelujen tilaajalle ja palveluntuottajalle. Hän voi vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista asiakas voi myös olla yhteydessä vanhusasiamieheen, potilastai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI). kts. sääntökirjan kohdat ”asiakkaan asema, palvelun sisältövaatimukset, asiakkaan ostamat lisäpalvelut, sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen”)

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. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

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 Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän palveluseteliä myöntävät tehtäväalueet. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. (kts. sääntökirjan kohdat ”asiakaskirja, arkistointi ja rekisterit, salassapito ja asiakastietojen käsittely”)

Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitettulla 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.

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

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta. (kts. sääntökirjan kohdat ”palvelun virhe, palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset, reklamaatio ja palaute, erimielisyyksien ratkaiseminen”)