



MUISTISAIRAIDEN PÄIVÄTOIMINNAN PALVELUSETELI SÄÄNTÖKIRJA

6.8.2019

Sisällys

SÄÄNTÖKIRJA	4
Soveltamisala	4
Sääntökirjan merkitys	4
Sääntökirjan voimassaolo	4
Sääntökirjan muuttaminen	4
MÄÄRITELMÄT	4
Asiakas	4
Palveluseteli	4
Palveluntuottaja	4
Omavastuu	5
Palvelusetelitoimintamalli	5
Muistisairaiden päivätoiminta	6
Kiinteäarvoinen palveluseteli	6
Nestori	6
Lisäpalvelut	6
PSOP-järjestelmä	6
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT EHDOT	7
Palveluntuottajan yleinen kelpoisuus	7
Palvelun sisältö	7
Palveluntuottajan kelpoisuus muistisairaiden päivätoiminnan palvelujen tuottajaksi	8
Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutokset	9
Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	9
Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajana toimiminen	11
Palveluntuottajaksi hakeutuminen	12
Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet	12
Palveluntuottajaa koskevien tietojen ylläpito	13
Palveluista sopiminen asiakkaan kanssa	13
Suoritetuista palveluista raportointi	14
Palvelujen laskutus ja palveluntuottajalle maksaminen	14
Muutokset asiakkaan palvelutarpeessa	15
Palautteet ja reklamaatiot	15
Palveluntuottajana toimimisen lopettaminen	15
Valvonta ja laadunhallinta	15
ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUSTURVAKEINOT JA VELVOLLISUUDET	16

ESPOON VASTUUT JA VELVOLLISUUDET	18
Rekisterinpito.....	18
Salassapito	18
Palveluntuottajien hyväksyntä	18
Palvelun laadun seuranta ja palveluntuottajien valvonta.....	18
Palveluntuottajan hyväksynnän peruutus	19
Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ja arviointi.....	19
Asiakkaan informointi	19
Palvelun myöntäjän ja palveluohjauksen riippumattomuus.....	19
LIITE: Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	21

SÄÄNTÖKIRJA

Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Espoon kaupunki (myöhemmin Espoo) järjestää muistisairaiden päivätoiminnan palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Muistisairaiden päivätoiminnan palvelusetelituottajaksi voi tulla hyväksytyksi ainoastaan hyväksymällä tämän sääntökirjan määräykset.

Sääntökirjan merkitys

Sääntökirjadokumentti sisältää määräykset, jotka palvelusetelitoimintaan hakeutuvan palveluntuottajan tulee täyttää tullakseen hyväksytyksi palveluntuottajaksi. Sääntökirjassa määritellään mm. palveluntuottajan kelpoisuuteen, tuotettavien palvelujen sisältöön ja palveluntuottajilta edellytettäviin toimintamalleihin liittyvät asiat. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan määräyksiä keskeytyksettä siitä alkaen, kun se hyväksytään palvelusetelipalvelujen palveluntuottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus Espoon ja palveluntuottajan välillä.

Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Sääntökirjan muuttaminen

Espoolla on oikeus tehdä sääntökirjaan muutoksia. Espoo ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneeseen sääntökirjaan, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Espoolle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttunutta sääntökirjaa muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

MÄÄRITELMÄT

Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain määrittelemää sosiaalipalvelua käyttävää henkilöä, jolle viranomaisen on myöntänyt palvelupäätöksellä oikeuden käyttää muistisairaiden päivätoiminnan palveluseteliä. Asiakas ei voi olla yksin asuva muistisairas henkilö, vaan muistisairaiden päivätoiminnan asiakkaalla tulee olla omainen tai laillinen edustaja mukana koko prosessin ajan palvelusetelillä hankittavien palvelujen järjestämisessä.

Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan muistisairaiden päivätoimintaan oikeutetulle asiakkaalle kunnan myöntämää sitoumusta (viranhaltijan tekemä palvelupäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä järjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajalle palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset enintään palvelusetelin arvoon asti.

Palveluntuottaja

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) sekä tässä dokumentissa asetetut vaatimukset.

Omavastuu

Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluntuottaja laskuttaa omavastuun asiakkaalta.

Palvelusetelitoimintamalli

Palveluseteliä käytettäessä noudatetaan seuraavia toimintamalleja.

Espoo palvelujen järjestämisestä vastaavana:

- laatii ja ylläpitää sääntökirjaa
- hyväksyy palveluntuottajat
- maksaa palveluntuottajille niiden tuottamista palveluista enintään asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvon verran
- valvoo palveluntuottajia ja tarvittaessa peruuttaa hyväksynnän
- tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja arvioi hoidon ja palvelutarvetta säännöllisesti
- tekee asiakkaalle palvelupäätöksen ja myöntää palvelusetelin
- ylläpitää luetteloa hyväksytyistä palveluntuottajista (PSOP-järjestelmässä) sekä informoi/opastaa asiakasta palvelusetelin käyttämiseen liittyvissä asioissa

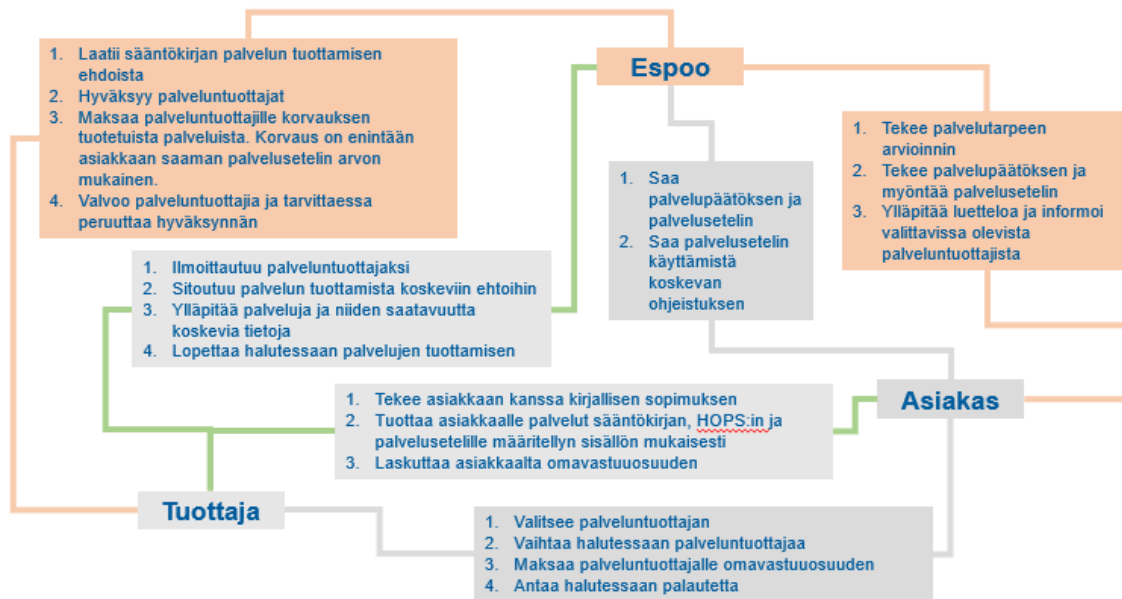
Palveluntuottaja:

- hakeutuu palveluntuottajaksi/sitoutuu sääntökirjan määräyksiin
- ylläpitää ajantasaisesti PSOP-järjestelmässä palvelujaan, niiden laatua ja saatavuutta koskevia tietoja
- tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen
- tuottaa asiakkaalle palvelut sääntökirjan määräysten ja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä palvelusetelille määritellyn sisällön mukaisesti
- Informoi asiakkaan hoidon ja palvelutarpeen muutoksista Espoota
- saa Espoolta maksun asiakkaan palvelusetelin arvoa vastaavasta osuudesta
- laskuttaa PSOP-järjestelmässä ilmoittamansa hinnan ja Espoon maksaman setelin arvon välisen erotuksen asiakkaalta omavastuuosuutena
- lopettaa halutessaan palvelujen tuottamisen ilmoittamalla siitä kirjallisesti Espoolle

Asiakas:

- saa Espoolta palvelupäätöksen ja palvelusetelin sekä sen käyttämistä koskevan ohjeistuksen
- valitsee palveluntuottajan
- palvelusetelijärjestelmässä asiakkaat voivat valita Espoon hyväksymistä palveluntuottajista sen, jonka he itse haluavat.
- vaihtaa halutessaan palveluntuottajaa
- antaa halutessaan palautetta
- maksaa omavastuuosuutena palveluntuottajalle palveluntuottajan hinnan ja Espoon myöntämän palvelusetelin arvon välisen erotuksen.

Palvelusetelitoimintamallin periaatteet



Kuva 1. Palvelusetelitoimintamallin periaatteet

Muistisairaiden päivätoiminta

Muistisairaiden päivätoiminta on ryhmässä tapahtuvaa, kuntouttavaa päivätoimintaa ikääntyneelle, keskivaikeaa tai vaikeaa muistisairautta sairastavalle, kotona asuvalle espoolaiselle, jolla omainen on osallisena asiakkaan päivätoiminnan kokonaisuudessa.

Muistisairaiden päivätoiminnan tavoitteena on tukea muistisairaahan asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kotona selviytymistä sekä omaisen ja/tai omaishoitajan jaksamista sekä ennaltaehkäistä tai siirtää pitkäaikaishoidon tarvetta.

Kiinteäarvoinen palveluseteli

Kiinteäarvoisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Muistisairaiden päivätoiminnan palvelusetelit ovat kiinteäarvoisia. Asiakas saa 6 h päivätoimintapäivää varten 80 €/kerta arvoisen palvelusetelin ja korkeintaan 4 h päivätoimintapäivää varten 50 €/kerta arvoisen palvelusetelin.

Nestori

Nestori on Espoon kaupungin yksikkö, joka vastaa asiakkaiden palvelujen kokonaisuudesta. Nestorissa tehdään asiakkaiden palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi ja väliarviointi, päätös palveluista ja päätös palvelusetelistä. Nestori ohjaa ja neuvoo asiakasta palveluseteliin liittyvissä asioissa.

Lisäpalvelut

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

PSOP-järjestelmä

PSOP-järjestelmällä tarkoitetaan sähköistä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää, jonka avulla hallinnoidaan palvelusetelitoiminnan tilaus-, toimitus- ja tilityskokonaisuutta. Palveluntuottajat ilmoittautuvat palvelusetelituottajiksi järjestelmän kautta.

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT EHDOT

Palveluntuottajan yleinen kelpoisuus

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan Espoossa.

Yksityisen palveluntuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään siihen kuntaan, jossa palveluja annetaan. Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten. Jos palveluntuottaja on hakenut lupaa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen alueen aluehallintoviranomaiselta tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta (Valvira), niin erillistä em. ilmoitusta ei tarvitse tehdä, jos ilmoituksenvarainen toiminta on mainittu päätöksessä.

Kotipalvelujen tukipalveluja (ateria-, vaatehuolto-, kylvetys-, siivous-, kuljetus-, saattaja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita) ja niihin rinnastettavia palveluja ei enää merkitä rekisteriin. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään siihen kuntaan, jossa palveluja annetaan. Kunta ratkaisee hallintopäätöksellä, onko kyseessä sosiaalihuoltolain mukainen palvelu.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus. Sen vakuutusmäärän on oltava riittävän laaja, kun otetaan huomioon palvelutoiminnan laatu ja laajuus. Vastuuvakuutuksen on katettava toiminnasta aiheutuvat henkilövahinkojen korvaaminen.

Lisäksi palveluntuottajalla on oltava myös muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, sopimuksia sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee toimittaa hakuvaiheessa kaikki PSOP-järjestelmässä vaadittavat liitteet Espoolle.

Palvelun sisältö

Palveluntuottajat tuottavat muistisairaiden päivätoimintaa (ks. määritelmät)

Muistisairaiden päivätoiminnan tavoitteena on tukea muistisairaana asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kotona selviytymistä sekä omaisen ja/tai omaishoitajan jaksamista sekä ennaltaehkäistä tai siirtää pitkäaikaishoidon tarvetta.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeuden hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa.

Muistisairaiden päivätoiminnan kesto on korkeintaan 4 tai 6 tuntia.

Kuuden tunnin päivätoiminnan kokonaisuuteen kuuluu hoitosuunnitelman mukainen, ohjattu kuntouttava ryhmätoiminta arkipäivisin 8-10 hengen ryhmissä sekä aamupala, ikäihmisten ravitsemussuositusten mukainen lounas ja päiväkahvi / välipala.

Neljän tunnin päivään sisältyy hoitosuunnitelman mukainen ohjattu toiminta 4-10 hengen ryhmissä, lounas ja aamupala tai päiväkahvi/välipala.

Palveluun kuuluu asiakkaan kuljetus kotoa päivätoimintapaikkaan ja takaisin kotiin.

Palveluntuottajan kelpoisuus muistisairaiden päivätoiminnan palvelujen tuottajaksi

Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman pohjana tulee käyttää Valviran / AVIn lomaketta "[Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma](#)".

Palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmassa tulee olla kuvattu toiminnan sisältö ja sen suunniteltu laajuus Espoossa, käytettävät alihankkijat, selvitys asiakaskunnasta sekä henkilöstösuunnitelma ja -rakenne.

Palveluntuottajalla tulee olla salatun sähköpostin käyttömahdollisuus.

Muistisairaiden päivätoiminnan toimintayksikön tilojen tulee olla esteettömiä, asiakkaan toimijuutta tukevia ja valmiina palveluntuottajaksi hakeuduttaessa. Palveluntuottajan tilojen, tarvikkeiden ja välineiden tulee olla muistisairaiden asiakkaiden toimintakyvyn ja terveydentilan kannalta tarkoituksenmukaisia.

Vaatimukset henkilöstön kelpoisuudelle

Muistisairaiden päivätoiminnan ryhmäohjaajalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan, lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016 mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Tämä koskee myös sijaisia.

Henkilökuntaresurssin ja osaamisen tulee olla asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyn hoidon tarpeen (muistisairaus) edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöltä edellytetään ikääntyvien ihmisten muistikoulutukseen perustuvaa muistiosaamista ja asiakkaan toimijuutta tukevaa osaamista.

Muistisairaiden 8-10 asiakkaan päivätoiminnan ohjauksesta ja asiakkaiden hoitosuunnitelmien mukaisesta hoidosta vastaa vähintään 2 lähihoitajan (tai vastaavan) tutkinnon suorittanutta hoitajaa, joilla on lisäksi muistisairaiden hoidon lisä- /täydennyskoulutusta.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Mikäli palveluntuottaja on ilmoittanut tuottavansa palveluja myös ruotsinkielellä, niin ruotsinkielisillä asiakkailla on oikeus saada palvelua halutessaan ruotsin kielellä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritetty tarkasti.

Palkatessaan henkilöstöä palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (Valvira) ja terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki). Sijaisilla tulee olla soveltuva sosiaali- ja terveysalan koulutus.

Työntekijöiden tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijällä on esittää kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti, ajokortti, passi tai muu).

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutokset

Palveluntuottaja ilmoittaa ja ylläpitää hinnastoaan PSOP-järjestelmässä. Hinnat ilmoitetaan alla olevan tuotteistuksen mukaisesti:

- muistipäivätoimintapäivä 6 h
- muistipäivätoimintapäivä korkeintaan 4h

Hinnat sisältävät tämän sääntökirjan mukaisen päivätoiminnan, siihen liittyvät välilliset työt (esimerkiksi: kirjaaminen, hallinnollinen työ), sekä asiakkaan kuljetukset. Hinnat ovat arvonlisäverottomia, eivätkä oikeuta kotitalousvähennykseen.

Jos palveluntuottaja ei tuota molempia vaihtoehtoja, niin hinta ilmoitetaan vain tuotettavaa palvelua koskien.

Palveluntuottaja voi muuttaa hinnastoaan PSOP-järjestelmän kautta. Muutetun hinnaston tulee olla sääntökirjan määräysten mukainen.

Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Rekisterinpito

Espoo on palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679, myöhemmin yleinen tietosuojasetus) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Käsikirjan mukaisissa palveluissa käsiteltävät henkilötiedot, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat Espoon asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja saa käyttää henkilötietoja ja henkilötiedoista mahdollisesti muodostettavaa anonyymiä dataa vain tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden toteuttamiseen ja silloinkin ainoastaan tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kuin se on tämän sääntökirjan mukaisen palvelun kohteen täyttämiseksi välttämätöntä.

Jos sääntökirjan mukaisissa palveluissa laaditaan tai käsitellään potilasasiakirjoja tai asiakasasiakirjoja, palveluntuottaja sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät. Palveluntuottajan tulee tehdä viikoittainen yhteenvetoarvio asiakkaistaan. Arviot kirjataan palveluntuottajan käyttämään asiakas- ja potilastietojärjestelmään. (ks. myös kohta muutokset asiakkaan palvelutarpeessa)

Palveluntuottajan on toteutettava riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys

ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit.

Palveluntuottaja huolehtii Espoon puolesta käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta tämän sääntökirjan, Espoon kirjallisen ohjeistuksen ja omien käytäntöjensä mukaisesti varmistaakseen henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

Palveluntuottaja avustaa Espoota, jotta Espoo pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat tietosuojaa-asetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Palveluntuottaja saattaa Espoon saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Espoo tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä erikseen sovitulla tavalla Espoon vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten tietosuojaa-asetuksen mukaisen vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja tekemiseen sekä ennakkokuulemisen suorittamiseen ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimiseen.

Palveluntuottaja sallii Espoon tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Espoon antamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Espoolle, jos palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Palveluntuottaja korjaa viipymättä havaitut henkilötietojen käsittelyä koskevat virheet tai puutteet.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilötietoja käsittelevät vain ne palveluntuottajan lukuun työskentelevät henkilöt, joiden työtehtäviin Espoon aineiston käsittely kuuluu. Palveluntuottajan on varmistettava, että jokainen palveluntuottajan alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Espoon henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä palveluntuottajan ja Espoon ohjeiden mukaisesti. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskevaa lakisääteellistä salassapitovelvollisuutta. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa henkilöstönsä salassapitoa koskevista säännöksistä ja menettelyistä.

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Espoon henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan myös pääsyn mahdollistamista Espoon henkilötietoihin, esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä. Jos osapuolet sopivat, että palveluntuottaja saa siirtää Espoon henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassa olevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia.

Palveluntuottaja ei saa käyttää toisen henkilötietojen käsittelijän palveluksia ilman Espoon erityistä tai yleistä kirjallista ennakkolupaa. Kun kyse on kirjallisesta ennakkoluvasta, palveluntuottajan on tiedotettava Espoolle kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat muiden henkilötietojen

käsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava siten Espoolle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Palveluntuottajalla on velvollisuus kirjallisilla sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

Tietoturvaloukkaukset

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi Espoolle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai vastattava välittömästi Espoon tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi palveluntuottajan on vastattava kirjallisesti Espoolle ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta.

Palveluntuottajan on annettava Espoolle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
2. ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
4. kuvattava toimenpiteet, joita palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palveluntuottajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

Palvelun päätyminen

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa Nestoriin, kun asiakkaan palvelu päättyy. Palveluntuottajan tulee poistaa mahdolliset olemassa olevat kopiot. Palveluntuottaja palauttamisen sijasta poistaa Espoon henkilötiedot, jos Espoo sitä nimenomaisesti pyytää. Henkilötietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomais määräyksissä edellytetään, että palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

Lisäpalvelut

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, vastaa palveluntuottaja sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista palveluntuottajan omaa erillistä henkilörekisteriä.

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta siitä, mitä tietoja palveluntuottaja merkitsee asiakkaasta asiakaskertomukseen.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajana toimiminen

Yleistä

Palveluntuottajien tulee käyttää PSOP-järjestelmää. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Palveluntuottajalle tarkoitettuja ohjeita löytyy parastapalvelua.fi-sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä. Lisäksi Espoo toimittaa palveluntuottajille tarvittavat erilliset ohjeet.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP -järjestelmän kautta (www.parastapalvelua.fi).
Palveluntuottaja tunnustautuu järjestelmään Katso-tunnusten avulla (<https://yritys.tunnistus.fi/>).

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelman (www.tilaajavastuu.fi) kautta. Espoo edellyttää, että sen käyttämät palveluntuottajat ovat liittyneet Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan. Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan ladata vaaditut dokumentit sähköiseen järjestelmään hakemuksen liitteinä. Espoo voi periä maksun palveluntuottajilta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta sekä palveluntuottajaksi hakeutumista, että lakisäätteistä valvontaa koskien.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu ainoastaan PSOP-järjestelmän kautta ja on mahdollista jatkuvasti. Kaikki sääntökirjan määräykset täyttävät tuottajat hyväksytään palveluntuottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle ilmoitus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa osoitteessa: <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>.

Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet

Alla olevassa taulukossa on listaus liitteistä, jotka palveluntuottajan tulee liittää hakeutumiseensa. Jos palveluntuottaja on Liittynyt Luotettava kumppani -ohjelmaan, niin osa pyydetyistä liitteistä tulee automaattisesti sen kautta. Muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne pdf-muodossa hakeutumiseensa. Vaadittavien liitteiden tiedot löytyvät myös PSOP-järjestelmästä. 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	
Yel-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
AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveystaloiden antajien rekisteriin kuulumisesta		X
Omavalvontasuunnitelma		X
Toimintasuunnitelma		X
Vastuuhenkilön tutkintotodistus		X
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		X
Muu liite: Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta (sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä).		X

Palveluntuottajaa koskevien tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää itseään koskevat tiedot ajantasaisesti PSOP-järjestelmässä. Palveluseteliportaalissa näkyvät palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot. Asiakkaat voivat tietojen perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa järjestelmästä, jolloin palveluntuottaja ei voi jatkaa palvelujen tuottamista eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia asiakkaita.

Palveluista sopiminen asiakkaan kanssa

Kun asiakas ottaa yhteyttä, niin palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun PSOP-järjestelmästä. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelissä oleva numerosarjatunniste. (Espoon kaupungin numerosarjat alkavat 049). Numerosarjatunnisteen avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot (myönnetyn palvelun voimassaoloaika, myönnetyn palvelun määrä ym.).

Espoo ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman (käyntikerran) jälkeen käy ilmi, ettei oikeutta ollut olemassa.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen omaisen / laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin sisältyvä muistisairaan asiakkaan päivätoiminta, omavastuu asiakkaalle sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut että velvollisuudet.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan Espoolta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.

Jos asiakas haluaa omalla kustannuksellaan ostaa lisäpalveluja, tulee sopimuksessa lisäksi selkeästi kuvata asiakkaan ja hänen omaisensa tai edunvalvojansa tilaamat lisäpalvelut sekä niiden sisältö ja hinnoittelu ja toteuttamisaika.

Asiakkaan vaihtaessa palveluntuottajaa vanha palveluntuottaja on velvollinen hoitamaan asiakkaan palvelun siihen asti, että asiakkaan uusi palveluntuottaja aloittaa palvelun tuottamisen.

Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen (Liite).

Suoritetuista palveluista raportointinen

Palveluntuottajan tulee kirjata **toteutuneet** palvelutapahtumat (asiakkaan päivätoimintakäynnit) PSOP-järjestelmään viimeistään viiden päivän sisällä päivätoimintapäivän jälkeen.

Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta.

Palvelujen laskutus ja palveluntuottajalle maksaminen

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneista palvelutapahtumista (päivätoimintakäynnit), joista PSOP-järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston.

Jos asiakas peruuttaa päivätoimintaan osallistumisen yli 24 h ennen sen alkamista, niin palveluntuottaja ei voi kirjata tätä päivätoimintakäyntiä PSOP-järjestelmään. Mikäli asiakas on perunut osallistumisen alle 24 h ennen päivätoiminnan alkamista, niin palveluntuottaja voi kirjata käynnin toteutuneeksi sekä laskuttaa sitä koskevan omavastuun asiakkaalta.

Espoo tilittää automaattisesti kerran kuukaudessa palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. PSOP-järjestelmän tilitysajo tapahtuu kuukauden 5. ja 6. päivän välisenä yönä ja maksaminen palveluntuottajalle tapahtuu 30 vuorokauden kuluttua tilitysajon päivästä. Espoo pidättää oikeuden muuttaa tilitysajon ajankohtaa.

Jos palveluntuottajan ilmoittama palvelun hinta on pienempi kuin asiakkaan palvelusetelin arvo, niin Espoo maksaa palveluntuottajalle palveluntuottajan ilmoittaman hinnan mukaan.

Tilityksen edellytyksenä on, että

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

Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta (Palveluntuottaja saa halutessaan järjestelmästä sähköpostitse pdf-dokumentin laskuista, jotka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja joiden tiedot on siirretty käsiteltäviksi Espoon talousjärjestelmään.) Palveluntuottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavasta omavastuuosuudesta, tulee palveluntuottajan ilmoittaa viipymättä tilanteesta Nestoriin.

Mikäli asiakas on tilannut palveluntuottajalta lisäpalveluita, niin niiden laskuttaminen tapahtuu asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Muutokset asiakkaan palvelutarpeessa

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Nestoriin, jos asiakkaan terveydentilassa ja/tai toimintakyvyssä tapahtuu oleellisia muutoksia. Hoito- ja palvelusuunnitelma ja muistisairaana päivätoiminnan päätös tulee päivittää, mikäli asiakkaan terveydentila ja toimintakyky ovat selkeästi kohentuneet ja asiakas ei enää tarvitse palvelua, jotka on palvelupäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi tai mikäli asiakkaan terveydentila ja toimintakyky on heikentynyt ja asiakas tarvitsee lisää toimintakykyä tukevia palveluja. Kun palveluntuottaja ottaa yhteyttä Nestoriin asiakkaan tilanteen muuttumisesta, palveluntuottajan tulee toimittaa asiakasta koskevat yhteenvetoarviot kirjallisesti Nestorille. Nestori hyödyntää palveluntuottajien laatimia yhteenvetoarvioita myös asiakkaan tilanteesta 6 kk välein tehtävissä väliarvioinneissa ja palveluntuottajan tulee aina pyydettyä toimittaa asiakasta koskevat yhteenvetoarviot. Arviot toimitetaan Nestoriin salatulla sähköpostilla.

Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottajan tulee vastata PSOP-järjestelmään kirjattuihin vastausta pyydetään –tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajille ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottajana toimimisen lopettaminen

Mikäli palveluntuottaja haluaa lopettaa palveluntuottajana toimimisen, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä Espoon kaupunkiin. (ks. kohta Espoon vastuut/hyväksynnän peruutus)

Valvonta ja laadunhallinta

Osa palveluntuottajan lakisääteisestä valvonnasta (4 kertaa vuodessa) tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti. Automaattisesti päivittyvät ja tarkistettavat tiedot ovat Tilaajavastuun kautta tulevat tiedot. Muiden valvottavien osa-alueiden osalta palveluntuottajan tulee liittää vaaditut liitteet vähintään kerran vuodessa PSOP-järjestelmään. (ks. taulukko Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet)

Kunta, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Espoolla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Espoo valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan määräykset. Espoo tapaa palveluntuottajia säännöllisesti.

Espoo voi tehdä asiakastytyväisyyskyselyitä ja niiden palveluntuottajakohtaiset tulokset voidaan julkaista.

Jos asiakas ostaa omalla rahallaan palveluntuottajalta lisäpalveluita, sovelletaan siihen kuluttajansuojalakiä.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Espoolle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Espoon kaupungin kirjaamoon. Näitä ovat mm. vastuuhenkilöiden vaihtuminen ja yhteystietojen muutokset. Espoolla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain omavalvontasuunnitelmaan perustuva toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen ja tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa PSOP:in kautta Espoolle viimeistään kolmen kuukauden kuluessa tilikauden päättymisen jälkeen.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain maaliskuun loppuun mennessä PSOP -järjestelmän välityksellä, jollei palveluntuottaja ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi), josta tarkistukset tehdään automaattisesti:

Tarkistettavat asiakirjat ovat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä,
- että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

Lisäksi Espoo voi erikseen pyytää palveluntuottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

Palveluntuottaja asettaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä näiden ehtojen mukaisen palvelun toteuttamisessa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOP-järjestelmässä.

ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUSTURVAKEINOT JA VELVOLLISUUDET

Asiakkaan asema

Muistisairaiden päivätoimintaa myönnetään kotihoidon asiakkuuskriteerien mukaisesti.

Nestori arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja voi tarjota asiakkaalle palvelujen järjestämisen vaihtoehdoksi palveluseteliä. Jos asiakas ei halua käyttää palveluseteliä, niin palvelut järjestetään muulla tavalla. Palvelusetelin myöntämisestä annetaan asiakkaalle Espoon viranhaltijan tekemä palvelupäätös. Asiakkaan tulee valita ja ottaa yhteyttä johonkin kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista. Asiakkaalla on mahdollisuus saada apua ja neuvontaa Nestorilta palvelusetelin käyttämisessä.

Jos asiakas ei halua käyttää palveluseteliä, niin palvelut järjestetään muulla tavalla. Palvelusetelin myöntämisestä annetaan asiakkaalle Espoon viranhaltijan tekemä palvelupäätös. Asiakkaan tulee valita ja ottaa yhteyttä johonkin kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista. Asiakkaalla on mahdollisuus saada apua ja neuvontaa Nestorilta palvelusetelin käyttämisessä.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Espoon hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan määräysten, viranhaltijapäätöksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelissä olevan numerosarjatunnisteen, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan tiedot PSOP- järjestelmästä. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tähän sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja periaatteita.

Palvelusetelilainsäädösten lisäksi asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuja lakeja.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti kotihoidon palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Jos palvelutarve muuttuu, Nestorissa arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan tarvitseman palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Mikäli Espoo luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä, järjestetään asiakkaan tarvitsema palvelu muilla kunnan käyttämillä järjestämistavoilla. Vastaavasti, jos asiakas haluaa, hän voi luopua palvelun käytöstä ja saada hänelle myönnetty palvelu muulla tavalla järjestettynä.

Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu

Päivätoiminnan palvelusetelit ovat kiinteäarvoisia:

- Kuuden tunnin muistipäivätoimintapäivä (sisältää lisäksi kuljetuksen) 80 €
- Korkeintaan neljän tunnin osa-aikainen muistipäivätoimintapäivä (sisältää lisäksi kuljetuksen) 50 €

Palvelusetelin arvosta päättää Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta

Kaupunki ei peri asiakkaalta asiakasmaksua, vaan asiakas maksaa palveluntuottajalle palvelun hinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen (=omavastuuosuus). Asiakkaan palveluntuottajalle maksama omavastuuosuus ei kerrytä sosiaalihuollon maksukattoa.

Mikäli asiakas haluaa hankkia palveluntuottajalta muita lisäpalveluita, vastaa asiakas itse näiden lisäpalveluiden kustannuksista.

Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

Asiakkaan velvollisuutena on noudattaa osaltaan näitä ehtoja ja säännöksiä. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Itsemääräämisoikeus, sekä oikeus toimijuuteen ja henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia, joiden sisällyttäminen toimintaan palveluntuottajien tulee huomioida.

Asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen määräaikaisista keskeytyksistä, kuten kuntoutusjaksoista ja lomamatkoista tms. Jos sovittua palvelukertaa ei ole peruttu viimeistään 24 tuntia ennen, niin asiakas menettää oikeuden käyttää perumatta jäänyttä kertaa vastaavan palvelun toisena ajankohtana.

Asiakas voi oikaisuvaatimuksella hakea muutosta viranhaltijan tekemään päätökseen. Se käsitellään Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan alaisessa yksilöasioiden jaostossa. Oikaisuvaatimusohjeet ovat viranhaltijan päätöksessä.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille annettava palaute ja reklamaatiot tulee ensisijaisesti tehdä PSOP-järjestelmän kautta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:ssä mainittu muistutus johtavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelu saamastaan huonosta kohtelusta tai palvelusta toimivaltaiselle toimielimelle (mm. aluehallintovirasto, oikeusasiamies).

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempia ratkaisukäytäntöjä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen kärjäoikeudessa. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Espoo ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

ESPOON VASTUUT JA VELVOLLISUUDET

Rekisterinpito

Espoon kaupunki on palvelusetelillä järjestettävistä palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Salassapito

Espoo sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Palveluntuottajien hyväksyntä

Espoo toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain vaatimukset sekä Espoon asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP-järjestelmässä (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo). Espoo ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Jos joitakin ilmoittautumiseen vaadittuja liitteitä ei ole toimitettu PSOP-järjestelmän välityksellä, niin asia käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydyt liitteet on liitetty järjestelmään ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä (ilmoittautumisen jättämisestä), jolloin palveluntuottaja hylätään tai hyväksytään. Espoo voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Espoo päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Espoo ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Palvelun laadun seuranta ja palveluntuottajien valvonta

Espoolla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Palvelusetelillä annettavan palvelun tulee olla laadultaan vähintään Espoon oman palvelutuotannon tasoista. Palvelun laatua arvioidaan Espoon kotihoidossa käytössä olevien RAI - arviointien (RAI= laaja-alainen asiakkaan toimintakyvyn arviointi) ja kotihoidon asiakkaille tehtävien asiakastyytyväisyysmittausten avulla.

Asiakas voi antaa Espoolle palautetta palvelun laadusta sekä palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä, viimeistään kuukauden sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti. Nestori avustaa tarvittaessa asiakkaita reklamaation tekemisessä. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

PSOP-järjestelmän kautta asiakas voi täyttää kyselylomakkeen, jonka perusteella määräytyy palveluntuottajan laatuindeksi.

Kunta, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Espoo valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä näiden ehtojen mukaiset kriteerit. Espoon kaupungin palveluiden järjestämisestä vastaava yksikkö tapaa palveluntuottajia säännöllisesti.

Palveluntuottajan hyväksynnän peruutus

Espoolla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palveluntuottaja ei noudata Espoon kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.

Espoon tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta laissa ja näissä ehdoissa
- hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjaa Espoon kirjallisesta kehotuksesta
- huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan
- eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on
- välittömässä vaarassa tulla selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä
- elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- palveluntuottaja on asetettu liiketoimintakieltoon.

Espoon tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

Espoo tekee peruuttamisen ja perumisen PSOP-järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ja arviointi

Palvelutarpeen arvioinnin apuna käytetään useita luotettavia toimintakykyä ja hoidon tarvetta kuvaavia mittareita. Keskeisenä mittarina käytetään RAI-mittaristoa, joka antaa tietoa asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä selviytymisestä päivittäisistä tehtävistä hänen omassa elinympäristössään.

Ikäihmisten laatusuosituksessa korostetaan ikääntyneen omaa osallisuutta palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Hänen näkemyksensä, mielipiteensä ja toiveensa tulee olla kirjattuna tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Arvio palvelujen tarpeesta tehdään aina yksilöllisen tarveharkinnan perusteella pohjautuen monialaiseen sosiaaliseen, lääketieteelliseen ja hoidolliseen arvioon. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne, voimavarat ja käytettävissä olevan avohoidon palvelujärjestelmän tarjoamat mahdollisuudet.

Asiakkaan informointi

Espoon on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä. Espoolla on velvollisuus varmistaa, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva ja asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto.

Espoon asiakkaan palveluista vastaavan yksikön (Nestori) tulee tarjota asiakkaalle riittävä apu ja neuvonta palvelusetelin käyttämistä varten.

Palvelun myöntäjän ja palveluohjauksen riippumattomuus

Espoon puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää

omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä. Virkamiehen esteellisyydestä säädetään Hallintolaissa (Hallintolaki 27§ ja 28§).

LIITE: Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Omavastuu ja laskutus

Asiakkaan ja palvelujen tuottajan palvelusopimukseen tulee kirjata asiakkaan omavastuun määrä sekä sen laskutustapa ja laskutuspäivämäärät.

Irtisanominen

Asiakas saa irtisanoa palvelusopimuksen. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Asiakas voi tietyin edellytyksin irtisanoa sopimuksen myös ilman irtisanomisaikaa (ks. jäljempänä).

Palveluntuottajan irtisanoessa palvelusopimuksen irtisanomisaika asiakkaan palvelujen osalta on kaksi (2) viikkoa.

Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun muistipäivätoimintakerran, viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun tuottamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa.

Jos asiakas peruuttaa ennalta sovitun muistipäivätoimintakerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua päivätoimintakertaa, niin palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakkaalta tätä koskevaa omavastuuta. (Espoo ei maksa näistä tapahtumista.)

Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty päivätoimintakerta katsotaan kokonaan toteutuneeksi, jolloin palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden. (Palveluntuottaja voi kirjata nämä PSOP-järjestelmään ja saa niistä Espoolta korvauksen.)

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä muutoksia, joista on sovittu sekä palveluntuottajan että asiakkaan kesken esim. muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelussa on myös virhe, jos palveluntuottaja on antanut virheellisiä tietoja palvelujen sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelujen laatua koskevista seikoista. Tämä on voinut tapahtua, kun palveluja on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai palveluun kuuluvan toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

Palvelun toteuttamisen aikataulusta sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikatauluissa.

Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:

Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan. Tällöin palveluntuottajan tulee korjata virhe viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja jos asiakas suostuu oikaisuun.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

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 vaikutusmahdollisuksiensa 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. Mahdolliset potilasvahinkolain mukaiset asiakasvahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan potilasvahinkovakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Espoo ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

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

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemistaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen ja virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät palautteet ja reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti PSOP- järjestelmän välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomautettavasta asiasta palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan palautteisiin ja reklamaatioihin viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä. Vastine tulee pääsääntöisesti lähettää kirjallisesti asiakkaalle.

Erimielisyyksien ratkaiseminen

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