

INFO PALVELUSETELITUOTTAJALLE

Hakeminen palvelusetelituottajaksi

Ennen toiminnan aloittamista yksityisen sosiaali- ja terveystalvveluiden palveluntuottajan tulee rekisteröityä tuottamansa palvelun mukaan joko Valviran, AVIn tai Kemijärven kaupungin omaan palveluntuottajien rekisteriin.

Yksityiset palvelut jaetaan 1) luvanvaraisiin ja 2) ilmoituksenvaraisiin sosiaali- ja terveystalvveluihin sekä 3) ilmoituksenvaraisiin tukipalveluihin, joita ovat mm. kotihoidon tukipalvelut (esim. ateriat-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palvelut).

Luvanvaraista on sellainen yksityinen sosiaalipalvelu, jota palveluntuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti. Palveluntuottajan on saatava lupaviranomaiselta (AVI, Valvira) lupa palvelujen tuottamiseen ennen toiminnan aloittamista ja olennaista muuttamista.

Ilmoituksenvaraista on sellainen yksityinen sosiaalipalvelu, joka ei ole ympärivuorokautista palvelua. Tuottajan tulee tehdä kirjallinen ilmoitus ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista, sille kunnalle, jossa palveluja tuotetaan (laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)).

Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraista yrityksen toiminnan käynnistymistä kunta laatii palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täyttyvätkö toiminnassa lain edellytykset. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveystalvveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelunantajien Valveri-rekisteriin.

Jos yritys tuottaa **kotipalvelujen tukipalveluja** ja niihin rinnastettavia palveluja, tehdään palveluja koskeva ilmoitus ([Ilmoituslomake](#)) tehdään siihen kuntaan, jossa palveluja annetaan. Kyseisiä palveluja ei rekisteröidä AVIn rekisteriin. Yritys (esim. toiminimi) tulee kuitenkin hyväksyä kunnan ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajarekisteriin (kotipalvelun tukipalvelut).

Haemme jatkuvasti uusia palveluntuottajia mukaan palvelusetelitoimintaan

Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Tutustu ennen hakemista palvelusetelisääntökirjaan, palvelukuvauksiin, palvelun myöntämisperusteisiin, palvelusetelin arvoihin ja hintakattoon sekä Vaana-palvelusetelijärjestelmän käyttöön.

Tiedot ja ohjeet löytyvät kunnan nettisivuilta:

<https://www.kemijarvi.fi/fi/asukkaalle/hyvinvointipalvelut/> -> Palveluseteli, vanhusten asumispalvelut ja Palveluseteli, kotihoito. Kunnalla ei ole käytössä kotihoidon tukipalvelujen palveluseteliä.

Hakulomake palvelusetelituottajaksi löytyy Kemijärven kaupungin e.m kotisivuilta. Toimita palvelusetelituottajaksi hakeutumisen hakulomake LIITTEINEEN osoitteeseen Kirjaamo, PL 5, 98101 Kemijärvi tai kirjaamo@kemijarvi.fi.

Hakulomakkeen voit toimittaa samanaikaisesti, kun teet ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta lupaviranomaiselle. Hyvinvointipalvelujen palvelualuejohtaja vahvistaa kriteerit täyttävät palvelusetelituottajat ja hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus.

Kun kunta on tehnyt hyväksymispäätöksen ja yritys on rekisteröity Valveri-rekisteriin, kunnan vastuhenkilö ilmoittaa Vaanaan hyväksytyn tuottajan. Vaana ohjeistaa tuottajaa rekisteröitymään, sekä opastaa OmaVaanan käytössä.

YLEISTÄ PALVELUSETELISTÄ

Ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista perehdy hyvin Kemijärven kaupungin ikäihmisten palveluiden palvelusetelisääntökirjaan, palvelukuvauksiin, myöntämisperusteisiin ja hyväksymisperusteisiin ja muihin ohjeisiin.

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjoihin ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti.

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelusetelisääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiä ei noudateta

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä on sovittava aina kunnan kanssa. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, jotka täyttävät kunnan ao. palvelujen saamisen myöntämisperusteet.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle. Kunnan sähköisenä palvelusetelijärjestelmänä toimii Vaana. Kuntayhtymä ilmoittaa Vaanalle hyväksymänsä 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.

Palveluseteliasiakas

Kunta tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja tekee palvelusetelipäätöksen. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai omaistensa avustuksella itselleen palveluntuottajan kunnan 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.

Laskutus ja hintatiedot

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

Veloitukset tulee tehdä viimeistään seuraavan kuukauden kymmenenteen (10.) päivään mennessä. Vaana Oy tilittää veloitukset kaksi kertaa viikossa, maanantaisin ja torstaisin. Palveluntuottaja maksaa Vaana Oy:lle Vaanan käyttöehtojen mukaisen palvelupalkkion veloituksen yhteydessä. Palvelupalkkion maksatus on automatisoitu OmaVaanassa, eikä vaadi palveluntuottajalta erillisiä toimenpiteitä.

Palvelusetelisitoumuksella kunta sitoutuu maksamaan palvelun kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Hoidon keskeytyksenajalta tapahtuvasta laskutuksesta on tarkemmat tiedot palvelusetelisääntökirjassa.

Hinnanmuutokset

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi, jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Kemijärven kaupungille 31.8. mennessä.

Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti. Korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 % kuin perustellusta syystä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Kemijärven kaupunki ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen. Palveluntuottajan on tehtävä hinnanmuutoksesta ilmoitus Vaanalle, saatuaan hyväksynnän hinnan korotukselle kunnalta.

Laadunvalvonta ja raportointi

Asiakasta koskevat käyntiraportit ja keskeytystiedot (poissaolojen alku- ja päättymispäivät ja syy) tulee toimittaa kunnalle kuukauden 5. päivään mennessä. Tiedot toimitetaan asumispalveluiden osalta toimistos sihteeri Henna-Riikka Lindqvistille ja kotihoidon osalta toimistos sihteeri Leila Kujalalle.

Kunnalla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Palveluntuottajan tulee tiedottaa kuntaa vuosittain palveluiden laadun valvonnasta sekä hoivapalveluiden asiakasturvallisuudesta. Palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista on tiedotettava vuosittain ja samalla ilmaista valitusten syyt ja valituksiin annetut vastaukset ja tehdyt toimenpiteet.

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 muistutuksen palvelujen tilaajalle ja palveluntuottajalle. Hän voi vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista asiakas voi myös olla yhteydessä potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

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.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on palvelusuunnitelman mukaista, kirjaukset tehdään vähintään kerran vuorokaudessa.

Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä kunnan antamia ohjeita.

Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Kemijärven kaupunki. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Kemijärven kaupungin asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Vahingonkorvausvelvollisuus

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

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.

Kunta ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.