

PALVELUSETELIN TOIMINTAOHJE V. 2022

Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli

Säädösperusta

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tuli voimaan 1.8.2009. Palveluseteli on palvelujen järjestämistapa, mistä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetussa laissa (733/1992)

Kotipalvelusta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Palvelutoiminnasta säädetään mm. laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000) ja laissa ja asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, 912/1992)

Määritelmät 3§

Palvelusetelilaissa tarkoitetaan

- 1) **asiakkaalla** sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3§: 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta
- 2) **palvelusetelillä** järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antamat kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti
- 3) **tulosidonnaisella palvelusetelillä** palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10a-10c §:ssä säädetyllä tavalla.
- 4) **omavastuuosuudella** sitä osuutta yksityisen palvelujen tuottajan palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Palvelut ja palvelun tuottajat 4§

Kunta

- päättää niistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä
- hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä
- pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla
- kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle

asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista

Palveluntuottajaksi hyväksyminen

5§

Johtava sosiaalityöntekijä hyväksyy ne palveluntuottajat, joiden palvelujen ostamiseen kunnan antamaa palveluseteliä voidaan käyttää. Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Hyväksyä voidaan palveluntuottaja,

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- jolla on vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- joka sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen (STVOL 4§)
- joka sitoutuu noudattamaan salassapito velvollisuutta (Asiakaslaki, Julkisuuslaki)
- joka sitoutuu tarkistamaan tarvittavat rikosrekisteriotteet rikostaustan selvittämiseksi työskenneltäessä lasten kanssa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504 /2002)

Asiakkaan asema

6§

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon

asiaksmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiaksmaksu.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Asiakslaki (812/2000) määrittelee ne viranomaiset ja yksiköt, jotka ovat velvollisia antamaan hallussaan olevat sosiaalihuollon asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja selvitykset, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Keuruun perusturvalla on tekninen käyttöyhteys Kelan tietojärjestelmään.

Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Jos viranhaltija on arvioinut, että asiakas tarvitsee ei- kiireellisiä palveluita, kunnan on järjestettävä palvelut voimavarojensa puitteissa.

Kun asiakas saa päätöksen palvelusetelin myöntämisestä ja päätöksen mukaisen määrän palveluseteleitä, hän voi valita palveluntuottajan kunnan hyväksymien tuottajien joukosta ja tehdä sopimuksen tuottajan kanssa. Asiakas voi ostaa tuottajalta palvelusetelissä mainitun palvelun palvelusetelin voimassaolon aikana. Palveluseteliä ei voi säästää ja käyttää jonakin muuna ajanjaksona yli viranhaltijan arvioiman hoidontarpeen. Palveluseteliä ei myöskään voi siirtää toiselle.

Mikäli asiakas on tehnyt palveluntuottajan kanssa sopimuksen palveluiden tuottamisesta palvelusetelillä, asiakas voi irtisanoa sopimuksen ja ilmoittaa tästä johtavalle sosiaalityöntekijälle. Tällöin asiakas ohjataan toisen palveluntuottajan asiakkaaksi tai muulla tavalla järjestettävien palveluiden piiriin.

Palvelusetelin soveltaminen

Keuruulla palveluseteli voidaan myöntää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaisen kotipalvelun hankintaan seuraavasti:

- 1) palveluseteliä käytetään lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun hankintaan
- 2) lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun kriteerit ja sisältö määritellään Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön käsikirjassa.
- 3) lapsiperheiden tilapäistä kotipalvelua voidaan myöntää kerralla enintään kolmeksi kuukaudeksi

- 4) palveluseteleitä voidaan myöntää talousarviossa varatun määrärahan puitteissa.

Palvelusetelin arvo 10§

Palvelusetelilain 7§:n mukaan kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Näistä säännöksistä poiketen kunta on kuitenkin velvollinen suorittamaan palvelun tuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan välillä sovitun hinnan (palvelusetelilaki 9§). Tällä säännöksellä on merkitystä tilanteessa, jossa palvelusetelin arvo on suurempi kuin palvelun tuottajan perimä hinta.

Lapsiperheiden tilapäisessä kotipalvelussa palvelusetelin arvo on 29,13 euroa tunnilta. Palveluseteli ei ole tulosidonnainen.

Sunnuntaisin (la klo 20-su klo 24) tai arkipyhinä tarvittavien välttämättömien kotona annettavien tilapäisten palvelujen hankkimiseen voidaan erikseen myöntää palveluseteli, jonka arvo on edellä määritellyn nähden enintään kaksinkertainen.

Johtava sosiaalityöntekijä voi korottaa palvelusetelin arvoa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisäättäinen elatusvelvollisuus vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökulmat huomioon ottaen.

Palvelusetelin fyysinen muoto

Palveluseteli on painettu A4 kokoinen lomake, johon on kirjattuna asiakkaan nimi, henkilötunnus, palvelusetelin arvo ja käyttötarkoitus, palvelusetelin voimassaoloaika ja päätös, johon palveluseteli perustuu.

Palveluseteliin varataan tila, johon palveluntuottaja merkitsee yrityksen nimen, palvelun järjestämisen ajankohdan ja tila, johon asiakas voi allekirjoituksellaan varmentaa palvelun saamisen.

Perhekohtainen palveluntarpeen arviointi

Perhekohtainen palveluntarpeen arviointi tehdään palvelusetelillä myönnettävien palveluiden osalta puhelimitse tai asiakastapaamisessa.

Viranhaltija arvioi asiakkaan palvelutarpeen sekä päättää palvelujen sisällöstä ja määrästä kuultuaan asiakasta tai tarvittaessa hänen edustajaansa. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan tarvittaessa konsultoida yhteistyötahoja. Palvelutarve arvioidaan palvelutunteina puolen tunnin tarkkuudella. Jos asiakkaan palvelusetelipäätöksen mukainen avuntarve kasvaa yli myönnetyn, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä päätöksen tehneeseen viranhaltijaan palvelutarpeen uudelleen arvioimiseksi.

Lapsiperheiden kotipalvelua haetaan ottamalla yhteyttä lapsiperhetyön sosiaaliohjaajiin, jotka voivat tehdä päätöksen palvelusetelistä. Yhteystiedot www.keuruu.fi.

Rekisterinpito 11§

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Viranhaltijapäätökset ja asiakassuunnitelmat kirjataan ProConsona-asiakastietojärjestelmään.

Palveluntuottajan henkilöstön tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, asiakaslain ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista säädetyn lain (254/2015) mukaisesti. Palveluseteliä käytettäessä syntyvät asiakasasiakirjat ovat kunnan asiakirjoja ja ne on pidettävä erillään palveluntuottajan muista asiakasasiakirjoista.

Palvelusetelillä järjestettävien palveluiden arvonlisäverotus

Keuruulla palveluseteli myönnetään vain sosiaalihuoltolain mukaisen kotipalvelun hankkimiseen. Palveluntuottajaksi hyväksytään vain tuottajat, jotka on merkitty yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) tarkoittamaan rekisteriin. Näin ollen palvelusetelillä hankittu palvelu on arvonlisäverotonta. Mikäli palveluntuottajan asiakkaalta laskuttama omavastuuosuus sisältää arvonlisäveroa, se jää asiakkaan maksettavaksi.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus.

Valitusoikeus ja muutoksenhaku

13§

Palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa (434/2003) säädetään. Kirjallinen oikaisuvaatimus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista perusturvalautakunnalle.

Perusturvalautakunnan oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Hallinto-oikeuden päätökseen saa hakea muutosta vain, jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

Asiakkaalla on oikeus myös asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiseen muistutukseen.

Kuluttajansuoja

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

Sovellettavia säännöksiä kuluttajan suojan kannalta ovat kuluttajansuojalain 2 luvun 1§:n markkinointia koskevat säännökset, kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun sopimuksia koskevat säännökset sekä mahdollisesti myös kuluttajansuojalain 5 luvun kuluttajakauppaa koskevat säännökset.

Koska palvelun tuottajan ja asiakkaan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden säännökset, voi asiakas saattaa kyseistä sopimusta koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Kunnan laskuttaminen

Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskusta tulee ilmetä seuraavat asiat:

- laskun antamispäivä
- laskun loppusumma ja eräpäivä
- palvelun antajan virallinen yrittäjärekisterissä oleva nimi, osoite ja Y-tunnus
- perusteet arvonlisäverottomuudelle
- asiakkaan henkilötiedot

- erittely laskutettavista palveluista, palvelujen antamisen ajankohta ja palveluihin käytetty aika (voi olla laskun liitteenä)

Lasku osoitetaan :
Keuruun kaupunki
Ostoreskontra / Sosiaalityö
Multiantie 5
42700 Keuruu

Sähköisessä laskutuksessa OVT-tunnus on 003702083882 ja välittäjä-tunnus on 003703575029. Verkkolaskuoperaattori on CGI Suomi Oy.

Laskuun liitetään palvelusetelit, joissa tiedot palvelun järjestämisen ajankohdasta ja asiakkaan tai hänen edustajansa allekirjoittama varmennus, että palvelu on saatu. Palvelusetelillä annettu palvelu voidaan varmentaa myös erillisellä koonti lomakkeella.

Lasku tulee esittää viimeistään kuukauden kuluttua palvelusetelin voimassaolon päättymisestä.

Yksityisen asiakkaan laskuttaminen

Asiakas maksaa palvelusetelillä hankkimistaan palveluista omavastuuosuuden, joka muodostuu palveluntuottajan bruttohinnan ja palvelusetelin arvon erotuksena. Asiakas myös luovuttaa saamansa palvelusetelin maksuksi palvelustaan. Palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta asiakkaan omavastuu osuuden.

Asiakasta laskuttaessaan palveluntuottajan tulee käyttää samaa hyvää laskutustapaa kuin kuntaa laskuttaessaan.

Palvelusetelillä ei korvata yksityisen palveluntuottajan omia matkakustannuksia.

Palvelusetelin käyttöön liittyvät sopimukset

Viranhaltija tekee asiakkaalle palvelusetelipäätöksen. Asiakkaalle tehdään tarvittaessa asiakassuunnitelma.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun sisällöstä ja määrästä viranhaltijan tekemän päätöksen pohjalta. Kirjallinen sopimus on suositeltava. Jos asiakas haluaa ostaa kunnan myöntämän palvelun lisäksi itse lisää palvelua, palvelun tuottajan on tehtävä siitä asiakkaan kanssa erillinen kirjallinen sopimus.

Johtava sosiaalityöntekijä tarkistaa palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajiksi haluavien tiedot ja hyväksyy palveluntuottajat hallinnollisella päätöksellä. Palveluiden hinnat ja niiden voimassa oloajat, palveluiden sisältö ja irtisanomisajat sekä muut ehdot määritellään kunnan ja palveluntuottajan välisessä puitesopimuksessa. Asiakkaan ostaessa palveluita ehdot ovat puitesopimuksessa sovitun mukaiset. Palveluntuottajan palveluista perittävät hinnat ovat nähtävänä Keuruun kaupungin internet -sivulla www.keuruu.fi

Tiedottaminen

Keuruun internet sivuilla osoitteessa www.keuruu.fi.
Palvelusetelin käyttöön liittyvistä asioista neuvovat johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat.