



Perusturva

Perusturva/ka  
9.12.2015 § 107  
LIITE 3

## KOTIHOIDON PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

9.12.2015  
PSOP

## Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>SOVELTAMISALA</b> .....	4
<b>2</b>	<b>MÄÄRITELMÄT</b> .....	4
<b>3</b>	<b>ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT</b> .....	5
3.1	Asiakkaan asema.....	5
3.2	Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
<b>4</b>	<b>PALVELUNTUOTTAJA</b> .....	8
4.1	Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	8
4.1.1	<i>Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin</i> .....	8
4.1.2	<i>Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset</i> .....	8
4.1.3	<i>Vähimmäispalvelutaso</i> .....	9
4.1.4	<i>Vakuutusturva</i> .....	9
4.1.5	<i>Palvelusopimus, hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen</i> .....	9
4.1.6	<i>Tiedonanto kunnalle</i> .....	9
4.1.7	<i>Markkinointi</i> .....	10
4.1.8	<i>Alihankkijat</i> .....	10
<b>5</b>	<b>KUNNAN VELVOITTEET</b> .....	11
5.1	Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan.....	11
5.2	Velvoitteet asiakasta kohtaan.....	11
<b>6</b>	<b>SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ</b> .....	12
6.1	Yleistä.....	12
6.2	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	12
6.3	Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	13
6.4	Tietojen ylläpito .....	14
6.5	Palvelunpyyntö.....	14
6.6	Tapahtumakirjaus .....	14
6.7	Maksatus .....	14
6.8	Palautteet ja reklamaatiot.....	15
<b>7</b>	<b>PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN</b> .....	15
<b>8</b>	<b>PALVELUN SISÄLTÖ JA LAATUVAATIMUKSET</b> .....	16
8.1	Palvelun sisältö .....	16
8.2	Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	18
8.3	Henkilöstö .....	19
8.4	Laadun hallinta ja valvonta.....	20
<b>9</b>	<b>ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT</b> .....	21
<b>10</b>	<b>SOPIMUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN</b>	21

10.1	Palvelukerran peruutus .....	21
10.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen .....	21
10.3	Palvelun virhe ja viivästyminen .....	22
10.4	Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset .....	22
	10.4.1 Oikaisu ja hyvitys .....	22
	10.4.2 Sopimuksen purku .....	22
	10.4.3 Vahingonkorvaus .....	23
10.5	Reklamaatio ja palaute.....	23
<b>11</b>	<b>PALVELUJEN LASKUTUS</b> .....	<b>24</b>
11.1	Kunta .....	24
11.2	Asiakas .....	25
11.3	Laskutus sähköisen järjestelmän kautta .....	25
<b>12</b>	<b>HINTOJEN MUUTOS</b> .....	<b>26</b>
<b>13</b>	<b>VEROTUS</b> .....	<b>26</b>
13.1	Tuloverotus .....	26
13.2	Arvonlisäverotus .....	26
<b>14</b>	<b>ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO</b> .	<b>27</b>
14.1	Rekisterinpito .....	27
14.2	Salassapito .....	28
<b>15</b>	<b>PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS</b> .....	<b>28</b>
<b>16</b>	<b>SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN</b> .....	<b>29</b>
<b>17</b>	<b>SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA</b> .....	<b>29</b>
<b>18</b>	<b>LAINSÄÄDÄNTÖ</b> .....	<b>29</b>

## 1 SOVELTAMISALA

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää kotihoidon palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä, vaan sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palvelujen tuottajaksi.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Kunta ei siten ole sopimussuhteessa palveluntuottajaan, eikä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

## 2 MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa:

- ❖ **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.
- ❖ **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

- ❖ **Kotihoidolla** tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pys-

tyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki 20 § ja 21 §, sosiaali- huoltoasetuksen 9 §:n 1 kohta ja terveydenhuoltolaki 25 §).

- ❖ **Kotihoidon palvelusetelin** arvo (subventio) on tulosidonnainen. Tulosidonnaisen palvelusetelin 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 – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.
- ❖ **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta, yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- ❖ **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy palveluntuottajan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti kotihoidon palveluntuottajaksi.
- ❖ **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
- ❖ **Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä myös tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti, ja palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi).

Jäljempänä tässä sääntökirjassa kyseisestä järjestelmästä käytetään nimitystä ”sähköinen järjestelmä”.

## 3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT

### 3.1 Asiakkaan asema

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

Asiakkaalle, joka täyttää kotihoitoon pääsyn kriteerit, voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Kunta viime kädessä päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää kunnan työntekijän asiakkaalle tekemää palvelutarpeen arviointia.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa, joka on tehty yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa, voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisessä järjestelmässä tai esimerkiksi soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas voi varata ajan palveluntuottajalle joko käyttämällä sähköistä järjestelmää tai puhelimitse. Mikäli asiakas varaa ajan puhelimitse, hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelipäätöksessä olevan päätösnumeron/tunnistetiedon, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Asiakas antaa tiedoksi palveluntuottajalle palvelusetelipäätöksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan sähköisestä järjestelmästä täyttämällä puolesta asiointin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

### **3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot**

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Saamaansa palvelusetelipäätökseen asiakas voi hakea muutosta oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Perusturvalautakunnan päätöksestä voi lähtökohtaisesti valittaa edelleen hallinto-oikeuteen. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisissä erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaalla on oikeus käyttää reklamaatiotilanteessa kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun tai muuhun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle hänen toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen tai tehdä kantelun valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

## 4 PALVELUNTUOTTAJA

### 4.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Lisäksi palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

#### 4.1.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

#### 4.1.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveystalujen antajien Ysterirekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.

Sellaiset palveluntuottajat, joiden toimintana ovat kotipalvelun tukipalvelut, voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.



### **4.1.3 Vähimmäispalvelutaso**

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeutta laadultaan hyvään ja luotettavaan terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottajalla tulee myös olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM-opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

### **4.1.4 Vakuutusturva**

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen 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.

### **4.1.5 Palvelusopimus, hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen**

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että hänen on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli tämä jättää peruuttamatta sovitun ajan tai peruu ajan liian myöhään.

### **4.1.6 Tiedonanto kunnalle**

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityi-

sesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Edellä mainitut asiat sekä yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta, lääkehoidon osaamisen varmistamisesta ja asiakkaiden määrästä tulee sisältyä toimintakertomukseen (raportti edellisen vuoden toiminnasta), joka palveluntuottajan on toimitettava kunnalle vuosittain sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä. Samalla on toimitettava myös päivitetty omavalvontasuunnitelma.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle vuosittain liitteen 1 mukaiset viranomaisselvitykset sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä (omalta ja alihankkijoiden osalta), mikäli palveluntuottaja ja alihankkija eivät ole liittyneet Luotettava Kumppani –ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)). Kyseinen palvelu on Kuusamon kaupungilla käytössä, ja mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, saadaan palvelun kautta viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakemuksen teon ja vuosittaisten tarkastusten yhteydessä. Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän kautta. Kuusamon kaupunki kehottaa palveluntuottajia liittymään tilaajavastuu.fi –palveluun.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.

#### **4.1.7 Markkinointi**

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnin on täytettävä kuluttajansuojalain vaatimukset.

#### **4.1.8 Alihankkijat**

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

## 5 KUNNAN VELVOITTEET

### 5.1 Veloitteet palveluntuottajaa kohtaan

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n kohtien 1-4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Kunta hyväksyy palveluntuottajat sähköisessä järjestelmässä, jossa kunnan hyväksymistä palveluntuottajista pidetään luetteloa (lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä sähköisen järjestelmän välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen järjestelmään. Hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä palveluntuottajaksi hakeutumisesta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kunta voi myös lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

### 5.2 Veloitteet asiakasta kohtaan

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja tarvittaessa antaa selvitys asiassa.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta on velvollinen järjestämään palvelun muulla tavalla.

## **6 SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ**

### **6.1 Yleistä**

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot tehdään suoraan sähköiseen järjestelmään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät [parastapalvelua.fi](http://parastapalvelua.fi) -sivuilla, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä.

Sähköisen järjestelmän eri ominaisuudet otetaan käyttöön asteittain. Kotihoidon osalta järjestelmä otetaan käyttöön alkuvuoden 2016 aikana. Tarkemmasta käyttöönottoaikataulusta informoidaan erikseen palveluntuottajia.

### **6.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta**

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnustautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaaavastuu Oy:n Luotettava Kumppani –ohjelmaan ([www.tilaaavastuu.fi](http://www.tilaaavastuu.fi)). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaatti-

sesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä sähköisesti.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 kertaa vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle sähköisen järjestelmän välityksellä.

Lisäksi palveluntuottajan on toimitettava vuosittain edellisen vuoden toimintakertomus ja päivitetty omavalvontasuunnitelma maaliskuun loppuun mennessä sähköiseen järjestelmään.

Kunta voi periä sekä palveluntuottajan hakeutumista että lakisääteistä valvontaa koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

### **6.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus**

Mikäli kunta joutuu tekemään palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisen tai perumisen, se tapahtuu sähköisessä järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään pal-

veluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

#### **6.4 Tietojen ylläpito**

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

#### **6.5 Palvelunpyyntö**

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan järjestelmän kautta tekemään palvelupyyntöön. Mikäli asiakas ottaa yhteyttä muulla tavalla, niin palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta numerosarja, joka on palvelusetelissä. Numerosarjan avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

#### **6.6 Tapahtumakirjaus**

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Tapahtumat tulee kirjata sähköiseen järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut ja viimeistään seuraavan kuun 2. päivään mennessä, esim. helmikuun tapahtumat tulee kirjata 2. maaliskuuta mennessä. Muuten maksatus siirtyy kuukaudella eteenpäin.

#### **6.7 Maksatus**

Palveluntuottaja ei lähetä kunnalle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä järjestelmä kerää palvelutapahtumista maksatusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3. ja 4. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 15 vuorokauden kuluessa. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, niin kunta on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

## 6.8 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin ”vastausta pyydetään” – tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio (ks. luku 10.5).

## 7 PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

Kotihoidon palvelusetelin myöntämisen edellytyksenä on, että asiakkaalla on kotikunta Kuusamossa, ja asiakas on kotihoidon tarpeessa. Palvelusetelillä järjestettävän kotihoidon yhteydessä voidaan suorittaa sellaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä, joita lääkäri voi antaa potilaalle itselleenkin suoritettavaksi. Kotisairaanhoidoa varten ei ole erillistä palveluseteliä.

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen lisäksi edellyttää, että Kuusamon kaupungin palvelutarpeen arvioinnin työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika. Vanhustyön johtaja tekee näiden tietojen pohjalta palvelupäätöksen.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta, jolloin hänelle tulee järjestää palvelu toisella tavalla. Kunta viime kädessä päättää, millä tavoin asiakkaan palvelutarpeeseen vastaa, toisin sanoen asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta juuri palvelusetelillä tuotettuun palveluun.

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta 4 §). Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Palvelusetelin arvon vähimmäismäärät ovat indeksidonnaisia. Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Palvelusetelillä kunta myöntää asukkaalleen sitoumuksen maksaa tietyn kunnan päättämän osan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta. Kunta antaa asiakkaalle palvelusetelin ja palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvosta. Palvelusetelin saanut asiakas maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelujen hinnan välisen erotuksen ns. omavastuuosuuden. Palveluseteli on käytännössä viranomaispäätös. Asiakkaan poistuminen kunnan omasta palvelujonosta tapahtuu samassa yhteydessä, kun asiakas siirtyy palveluntuottajan asiakkaaksi.

Palvelun aloittaminen sovitaan yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Kunta antaa tarvittavat tiedot palveluntuottajalle palvelun tuottamiseksi asiakkaan suostumuksella. Kerran vuodessa kaupunki ja palveluntuottaja tekevät asiakasanalyysin palvelusetelin piirissä olevista asiakkaista. Palveluseteli lakkaa asiakkaan hoidon tarpeen loppuessa ilman erillistä kaupungin antamaa ilmoitusta.

Kuusamon kaupungin perusturvalautakunta on kokouksessaan 27.4.2010 § 32 päättänyt myöntää yksityisen kotipalvelun käyttöä tukevaa matkakorvausta niille asiakkaille, joiden luo palveluntuottajan edestakainen matka on vähintään 10 kilometriä. Palvelusetelissä palveluntuottajan matkakorvauksen maksaa asiakas, mutta asiakkaalla on mahdollisuus jälkikäteen hakea yrittäjän perimiin matkakustannuksiin tukea. Korvaus voi päätöksen mukaan olla maksimissaan 400 € / vuosi. Korvauksen maksaminen perustuu hakemukseen ja se voidaan maksaa 2 kertaa vuodessa toteutuneen palvelun ja syntyneiden kustannusten perusteella.

## 8 PALVELUN SISÄLTÖ JA LAATUVAATIMUKSET

### 8.1 Palvelun sisältö

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n sekä sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon sekä huolenpitoon.

Palveluun sisältyy asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti:

- ❖ hygieniaan liittyvät tehtävät
- ❖ ravitsemuksesta huolehtiminen
- ❖ kodin perussiisteyden ylläpitoon liittyvät tehtävät
- ❖ pyykkihuoltoon liittyvät tehtävät
- ❖ asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat



- ❖ henkisen ja fyysisen vireyden ylläpito ja huolehtiminen
- ❖ lääkehoidon toteutus ja seuranta lääkärin määräysten mukaisesti
- ❖ terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta
- ❖ yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Palvelun sisältö (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi) on määritelty tarkemmin palvelu- ja hoitosuunnitelmassa, joka laaditaan yhdessä kunnan palvelutarpeen arvioinnin, asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Suunnitelmassa määritellään myös asiakkaan avuntarve, myönnetyt palvelut ja palveluun käytettävä aika. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisista palveluista. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen.

Hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu ja vähintään vuoden välein. Arviointi tehdään kunnan palvelutarpeen arvioinnin ja palveluntuottajan kanssa. Tarvittaessa tehdään kotikäynti, jonka yhteydessä voidaan tarpeen tullen suorittaa toimintakyvyn arviointi, jotta kyetään paremmin arvioimaan asiakkaan palvelujen tarvetta. Arvioinnissa voidaan käyttää hyväksi myös esimerkiksi muistikoordinaattorin ja fysioterapeutin asiantuntemusta.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, mikäli asiakkaan palvelun tarpeessa tapahtuu merkittävä ja pysyvä muutos. Tällöin palvelutarve on arvioitava uudelleen. Palveluntuottaja ei voi itsenäisesti ilman keskustelua kunnan kanssa lisätä asiakkaan palveluja tai pidentää hoitoaikoja.

Palveluntuottaja, asiakas ja omaiset yhdessä huolehtivat siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuen ja asumistuen). Kuitenkin raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaiden turvalaitteiden toimivuuden turvalaitteiden mukana tulleiden ohjeiden mukaisesti.

Asiakas saa kunnan hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Muut palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet, joita asiakkaan ei kuulu itse maksaa, palveluntuottaja hankkii omalla kustannuksellaan (esim. työntekijöiden suojavaatteet).

Jos asiakas on säännöllisen kotihoidon piirissä, kaupunki maksaa koneellisen lääkejakelun ja palveluseteliin lisätään kaksi (2) tuntia lääkehoitoon kuuluvaa aikaa. Muussa tapauksessa lääkejakelun maksaa asiakas itse.

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisuudesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan ja vastaanottajan allekirjoituksilla. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen

luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy, ja avaimen luovutuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

## **8.2 Palvelun yleiset laatuvaatimukset**

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tason on vastattava sitä tasoa, jota edellytetään kunnan vastaavilta palveluilta.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Jos omavalvontasuunnitelma ei sisällä toiminta-ajatus ja –suunnitelmaa, niin ne tulee erikseen liittää sähköiseen järjestelmään.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu siten, että mikäli asiakas tarvitsee sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua, asiakas saa molemmat palvelut samalla käynnillä.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Toiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin (STM 2013:11).

Palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian palvelun tilaamisesta.

### 8.3 Henkilöstö

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutus.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyt sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Tukipalvelua, kuten pesu-, siivous- tai kauppa-apua tuottavalla yrittäjällä käy muukin tehtävään soveltuva koulutus. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtehtävistä.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluntuottajalla on STM:n lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkeshoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan käytännöt henkilöstön lääkeosaamisen varmistamiseksi viiden vuoden välein.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka 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.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään rikosrekisteriote nähtäväksi (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos sähköiseen järjestelmään.

#### **8.4 Laadun hallinta ja valvonta**

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä sähköisen järjestelmän välityksellä että muut kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja rek-lamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Uuden palveluntuottajan on toimitettava laadittu omavalvontasuunnitelma sähköiseen järjestelmään hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Muun muassa vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä sähköisen järjestelmän välityksellä.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palveluntuottajan tulee toimittaa liitteen 1 mukaiset asiakirjat vuosittain maaliskuun loppuun mennessä sähköisen järjestelmän välityksellä, jollei palveluntuottaja ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)).

Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

## **9 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT**

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakas voi lisäpalvelujen osalta tehdä verotuksen kotitalousvähennyksen. Asiakkaan itse ostamaan palveluun sovelletaan kuluttajansuojalakia.

## **10 SOPIMUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN**

### **10.1 Palvelukerran peruutus**

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

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

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta - kuten sairaalahoitoon joutumisesta - johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

### **10.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määrääjäksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

### **10.3 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 se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatuun tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, 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.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

### **10.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset**

#### **10.4.1 Oikaisu ja hyvitys**

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

#### **10.4.2 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).

### **10.4.3 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 vaikutusmahdollisuuksiensa 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.

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

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

## **10.5 Reklamaatio ja palaute**

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomauttavasta asiasta palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä, jos mahdollista niin sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Sähköinen järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

## 11 PALVELUJEN LASKUTUS

### 11.1 Kunta

Sähköisen järjestelmän käyttöönoton jälkeen laskutuksen suhteen toimitaan kohdan ”11.3 Laskutus sähköisen järjestelmän kautta” mukaan.

Siihen saakka laskutustapa on seuraavanlainen:

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen.

Maksuehto on 14 päivää laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Verkkolaskutuksen operaattorimme on **Enfo (003714377140)** ja **ovt-tunnuksemme on 003701864185**.

Paperisten laskujen osalta laskutusosoitteena toimii:

Kuusamon kaupunki  
PL 5164  
70701 KUOPIO

Laskuissa on oltava merkintä alv 0 % ”arvonlisäverolain 37 § ja 38 § mukainen veroton sosiaalipalvelu”.

Palveluntuottajan on toimitettava laskun yhteydessä asiakkaan kuittauksella varustetut palveluraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta tuntitietoineen (palvelupäivä, kellonajat).

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tai muita erillisiä kuluja ei hyväksytä.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.



## 11.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja sähköisessä järjestelmässä oleviin kotihoidon palveluihin.

Palvelusetelin laskutus tapahtuu 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti. Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

## 11.3 Laskutus sähköisen järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottaja-kohtaisen tilitysaineiston.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

Ks. tarkemmin kohdat ”6.5 Tapahtumakirjaus” ja ”6.6 Maksatus”.

## 12 HINTOJEN MUUTOS

Seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle marraskuun loppuun mennessä sähköiseen järjestelmään (esimerkiksi vuoden 2017 hinnat tulee toimittaa 30.11.2016 mennessä).

Hintojen tarkastamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos. Kunta voi hyväksyä, hylätä hinnankorotuksen tai palauttaa hinnankorotuksen palveluntuottajalle uudelleen valmistelua varten.

Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin esittämiään hintoja, niin uusista hinnoista tulee lähettää ilmoitus sähköisessä järjestelmässä kuukausi ennen hintojen muutosta.

Kunnassa hintojen muutoksista tehdään päätös ja myönteisen päätöksen jälkeen uudet hinnat hyväksytään sähköisessä järjestelmässä.

## 13 VEROTUS

### 13.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Asiakas voi tehdä kotitalousvähennyksen mahdollisten lisäpalvelujen osalta (ks. kohta 9).

### 13.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta myöskään sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Asiakkaan laskuun ei siis lisätä arvonlisäveroa.

Verohallinnon ohjeen (604/40/2011) mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys.

## 14 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO

### 14.1 Rekisterinpito

Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii perusturvalautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja ilmoittaa kunnalle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kuusamon kaupungin antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Ne tulee olla kirjattuna palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluntuottajalta edellytetään Efficia -tietojärjestelmän käyttöä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava kyseiseen tietojärjestelmään. Tietojärjestelmän käytöstä kaupunki järjestää koulutusta. Palveluntuottajan tulee kirjata yhteenveto palvelutapahtumista vähintään kerran viikossa sekä aina asiakkaan tilan muuttuessa. Asiakkaista, joiden luona käydään kerran viikossa, riittää kirjaus 1-2 kertaa kuukaudessa.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. Asiakasasiakirjat palautetaan Kuusamon kaupungintalolle osoitteeseen: Keskuskuja 6, 93600 Kuusamo. Potilasasiakirjat palautetaan Kuusamon terveyskeskukseen Raistakantie 1 a, 93600 Kuusamo.

Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

## **14.2 Salassapito**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kuusamon kaupungin Efficat- tai muun asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

## **15 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS**

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeskianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa

käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

## **16 SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN**

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

## **17 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA**

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## **18 LAINSÄÄDÄNTÖ**

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

**Palveluntuottajan on toimitettava Kuusamon kaupungille alla mainitut liitteet hakeutuessaan palveluntuottajaksi.**

**Osa pyydetyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä, jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani – ohjelmaan. Muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakemukseensa.**

<p><b>1)</b> selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonnäköverolain (1501/1993) mukaiseen arvonnäkövelvollisten rekisteriin;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p><b>2)</b> kaupparekisteriote;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p><b>3)</b> todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p><b>4)</b> todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p><b>5)</b> selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p><b>6)</b> Aluehallintoviraston (Valviran) todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin;</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p><b>7)</b> Vakuutusyhtiön todistus riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaaajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi);</p>	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p><b>8)</b> Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma;</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
<p><b>9)</b> Edellisen vuoden toimintakertomus</p>	<input type="checkbox"/> liitedokumentti