



**KOTIPALVELUN TUKIPALVELUIDEN  
siivous- ja ateriapalvelut  
PALVELUSETELIEN SÄÄNTÖKIRJA**





# I YLEINEN OSA

## 1. Sääntökirja

### 1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Kemin kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kemin kaupunki velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelin tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kaupunki järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia 1.1.2020 alkaen. Uudet palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan sääntökirjaa, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Kunta toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Kunta tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon. Palvelusetelituottajat hyväksytään 2 x vuodessa.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta kunnan ja palveluntuottajan välille eikä kunnan ja asiakkaan välille. Kunta ei muutoinkaan vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä veloitteiden noudattamisesta toisiaan kohtaan. Se ei myöskään vastaa heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

### 1.2. Sääntökirjan muuttaminen

Kemin kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Kemin sosiaali- ja terveyslautakunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja

muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosalmoituksen toimittamisesta.

### 1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalvulun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) 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 palveluntuottaja.

Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalvuluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvulujen 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 palveluntuottajan välinen sopimus.

3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka 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 - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.

4. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitettua palvelun tuottajaa.

5. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

6. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

7. **Hintakatolla** tarkoitetaan kunnan palveluista palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton, se määrittää palveluntuottajalle palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Enimmäishinta voi olla yksi hyväksymiskriteereistä palvelusta riippuen.

### 3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

#### 3.1 Asiakkaan asema

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

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Kemin kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Kemin kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle: 1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §). 2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta. 3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Kemin kaupungin hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Kemin kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kemin kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien, päätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kemin kaupungin on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, 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. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Mikäli Kemin kaupunki lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa Kemin kaupunki 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.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kemin kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- /potilasasiاميةheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys

(esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## 4. Palveluntuottaja

### 4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakea jatkuvana hakuna, hyväksyntä tehdään 2 x vuodessa. Ohjeet ja hakulomakkeet palvelusetelituottajille löytyvät Kemin kaupungin verkkosivuilta.

### 4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain mukaiset yleiset ehdot.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy ne palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Kemin kaupungin antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä.

Hyväksymiskriteerit täyttävä palveluntuottaja voi toimia Kemin kaupungin palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajana.

Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Palvelusetelilain edellyttämät hyväksymiskriteerit: kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

- 1) joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
- 2) joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset; (22.7.2011/926).
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;
- 4) jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida



riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehtoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja

5) joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamat palveluseteliyrittäjän hyväksymisehdot:

- \*sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- \*sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta
- \* ei saa ko. toimintaan STEA:n avustusta tai muuta yhteiskunnallista tukea
- \*yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä:

- \*toimintakertomus
- \*päivitetty henkilökuntaluettelo
- \*omavalvontasuunnitelma
- \*veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- \*vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- \*YEL-vakuutustodistus
- \*Lääkehoitosuunnitelma, jos tuottaa palvelua, johon kuuluu lääkehoito
- \* Palvelun hinnat

Toimintakertomus ja liitteet lähetetään sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

#### 4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalla on oikeus 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.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymiensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

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

#### 4.4. Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Kemin kaupungin ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään kerran vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuus, jonka tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista. Kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

#### 4.5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja ei saa

käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai lakia yksityisistä sosiaalipalveluista.

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin. Kotipalvelun tukipalveluja tuottavat yritykset tekevät ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, Kemin sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelistä 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 sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kemin kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan asiakasta, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Kemin kaupungilla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle

hakemuksen mukaiset viranomaisselvitykset automaattisesti 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta.

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

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. Kemin kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tulee informoida Kemin kaupunkia vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kemin kaupunkia tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain Kemi kaupungille raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa Kemin kaupungille huhtikuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Kemin kaupunkia 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 muutoin todennäköinen.

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

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

## *Henkilöstö*

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80§:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81§:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että työntekijöiden tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja tarvittavat luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

## 5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

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. Vaihtoehtoisesti asiakkaalle voidaan tarjota edullisempaa vaihtoehtoa tai kaupungin tuottamaa palvelua.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

## 6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii Kemin sosiaali- ja terveyslautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kemin kaupunki 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 Kemin kaupungille rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kemin kaupunki ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnasta ja sen muutoksista. Syntyvät asiakirjat ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii ja säilyttää niitä. 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 Kemin kaupungin hyvinvointipalvelujen antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kemin kaupungille. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina rekisterinpitäjä. 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).

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan Kemin kaupungille, Sosiaali- ja terveydenhuollon hallintoon, Keskuspuistokatu 30, 94100 Kemi.

Palvelun tuottajan ja Kemin kaupungin 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 perustuvat.

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

Kemin kaupunki sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

## 7. Palvelun laskutus

Kemissä on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Kemi kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Lisätietoja <https://www.vaana.fi/> (entinen <https://www.palveluseteli.fi>)

### 7.1. Kemin kaupunki

Kemin kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä toimitetaan raportti toteutuneesta palvelusta /hoitopalaute. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Kemin kaupungilta jälkikäteen.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta viitteellisellä laskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden palvelujen mukaisesti jälkikäteen ja

siten, että lasku on lähetettävä asiakkaalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten matka-, laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

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

## 7.2. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Kemin kaupunki laatii tarvittaessa asiakkaan ja tuottajan välisen sopimusmallin.

## 8. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus.

Kemin kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kemin kaupunki ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kemin kaupunki ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

## 9. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:



- myönnetään selkeästi määriteltyihin 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.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## 10. Hinnoittelu

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut ([www.palveluseteli.fi](http://www.palveluseteli.fi)), joilta käy ilmi käyntiosoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

## 11. Sähköinen palveluseteli

Kemin kaupunki käyttää Vaanan (ent. Palvelutili Oy:n) sähköistä palveluseteliä. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä laskua kunnalle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Vaana Oy:n internetpohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden. [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi) (ent. [www.palveluseteli.fi](http://www.palveluseteli.fi))

Palvelutili - verkkopalvelun käyttöön riittävät:

- \*internet-yhteys
- \*henkilökohtainen sähköpostiosoite.

Kunta ilmoittaa Vaana Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Vaana Oy ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi) (ent. [www.palveluseteli.fi](http://www.palveluseteli.fi)), jossa yhteystiedot,

hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Ensimmäisellä palvelukäynnillä palveluntuottaja saa asiakkaalta kunnan laatiman hoito- ja/tai palvelusuunnitelman sekä samalla palvelupääötöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys sekä suunnitelman ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

Palvelusetelin veloitussykli on palveluntuottajan itse valittavissa. Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä. Vaana Oy tilittää rahat kaksi kertaa viikossa pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion (3 %/ 0.7%). Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Jos asiakkaita ei ole, ei myöskään synny muita kuluja.

Palveluntuottajalta poistuu kuntalaskutus, kun veloitukset tehdään verkkopalvelussa. Tämä vähentää laskutukseen liittyvää työtä, nopeuttaa rahankiertoa ja helpottaa seurantaa. Verkkopalvelussa muodostuu automaattisesti arvonlisäverolain vaatima tosite kunnalle.

Palvelutili-yhteistyön ehdot:

- Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi)
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Vaana Oy) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositteen. Tosite syntyy automaattisesti Vaana Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloitettaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnalle
- Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 3 % setelin arvosta (tehostetussa palveluasumisessa 0.7%) Vaana Oy:lle (veloitetaan tilitysten yhteydessä)

Vaana Oy:n Asiakaspalvelu auttaa verkkopalveluun liittyen  
ma-pe klo 9.00-15.00  
p. 040 172 3700  
[asiakaspalvelu@vaana.fi](mailto:asiakaspalvelu@vaana.fi)

## II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

### KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT

#### Kotipalvelun tukipalvelut

Kotipalvelulla tarkoitetaan Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §: n mukaista asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.

Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

#### Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Kotipalvelun tukipalveluiden tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Asiakkaat ovat pääasiassa vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Kemin kaupungissa tukipalveluita järjestetään pienituloisille säännöllisen kotipalvelun asiakkaille, joilla palvelutarpeen selvittämisen perusteella ei ole mahdollisuutta toteuttaa ko. arjen toimintoja itsenäisesti. Kotiin kuljetettu ateriapalvelu voidaan myöntää tukipalveluna, jos asiakkaan toimintakyky ja terveydentila on heikentynyt tilapäisesti tai pysyvästi eikä asiakas kykene valmistamaan aterioitaan tai käymään kodin ulkopuolella aterioimassa. Tukipalvelut ovat tulossidonnaisia. Tukipalvelut myönnetään määräaikaisena. Palvelusetelin myöntää Kemin kaupungin asiakasohjaaja.

#### Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille

Palvelusetelin avulla järjestettävän kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Kemin kaupunki on suorittanut palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman, josta ilmenee asiakkaan saaman tukipalvelun sisältö. Toimintakyvyn muuttuessa tukipalvelun laajuutta/määrää voidaan vähentää, lisätä tai se voidaan päättää. Tukipalvelut ovat myös tulossidonnaisia ja ne myönnetään määräaikaisena.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sopimuksen ehtojen mukaisesti.

## Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden arkipäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Palvelupyynnöt palveluista on otettava vastaan arkipäivisin klo 07.00 - 16.00 välisenä aikana. Kotiutuville, jo kotipalvelun tukipalveluiden piirissä oleville asiakkaille, joilla on palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma, palvelut on aloitettava sovittuna kotiutumisasiakohtana.

## Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen ja saman tasoista kuin Kemin kaupungin tuottama palvelu. Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Henkilökunnan osaamisen tulee olla palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten, Kemin kaupungin sekä sosiaali- ja terveystieteiden kanssa.

## Laatu

Toiminnan tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019 (STM 2017:6). Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja ikä.

Kotipalvelun tukipalveluiden tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveydenhoitoon ja kohteluun.

Palveluntuottaja tekee asiakaspalautekyselyjä säännöllisesti.

Aterioiden koostumuksen tulee noudattaa valtion ravitsemusneuvottelukunnan ikääntyneille väestöosalle antamia ravitsemussuosituksia. Aterioiden kuljetukset tulee järjestää Ruokaviraston ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käyttö sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

## Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin avulla järjestetty kotipalvelun tukipalvelu perustuu Kemin kaupungin tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen ja palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä Kemin kaupungin palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti ja aina asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa Kemin kaupungin toimesta. Palveluntuottajan on toimitettava palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistamisessa tarvittavat tiedot Kemin kaupungin

päätöksen tehneelle asiakasohjaajalle. Asiakkaan palveluntarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi päätöksen tehneelle asiakasohjaajalle, joka arvioi ja tarvittaessa muuttaa palvelusuunnitelmaa sekä tekee hallinnollisen palvelupäätöksen. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista tulee keskustella myös asiakkaan ja asiakkaan luvalla tarvittaessa omaisten kanssa. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle palvelun päättymisestä.

Palveluntuottajan henkilökunta ei osallistu asiakkaan omaisuuden ja talletusten hoitamiseen. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakasohjaajaan edunvalvojan hankkimiseksi. Raha-asioden hoidossa noudatetaan Kemlin kaupungin ohjetta.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.

Kotipalvelun tukipalveluiden palvelukuvauksissa (liitteet) on kuvattu tukipalveluiden sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet:

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Kemlin kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia.

Avaimet ja ovikoodit:

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään palveluun liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista.

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

Palveluntuottaja arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Kemlin kaupungille lopullista arkistointia varten.

## Asiakkaan asema ja velvollisuudet

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

Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palvelun tuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa Kemin kaupungilta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisesti.

Asiakas tekee ateriatilauksen viikottain etukäteen ruokalistalla ilmoitetuista vaihtoehdoista. Asiakas voi huomioida ruokaan liittyvät toiveet valitsemalla päivittäisistä vaihtoehdoista tai ateriapalvelun toimittajista itselleen mieluisimman.

Aterian peruutus/keskeytykset tehdään suoraan aterian toimittajalle, sopimuksessa ennalta ilmoitettuun numeroon. Ateriapalvelun tuottaja voi laskuttaa asiakkaan tilaamat ateriat ellei aterialla peruta viimeistään toimitusta edeltävänä päivänä. Kemin kaupunki ei korvaa peruutettua palvelua.

## Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

### Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

#### *Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä*

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta silta osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Kemin kaupungille.

#### *Sopimuksen purku*

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

#### *Vahingonkorvaus*

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi.

### Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee 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, ja reklamaatiot on lähetettävä tiedoksi myös palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kemin kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

## Erimielisyyksien ratkaiseminen

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

## Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

## Palvelusetelin arvo kotipalvelun tukipalveluissa

Jos palveluntarve muuttuu, kaupunki arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palveluiden toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Kotipalvelun tukipalveluiden palvelusetelin arvo on riippuvainen perheen koosta ja bruttotuloista. Palvelusetelin arvo on kiinteä. Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta tarkistaa vuosittain ja päättää voimassa olevat palvelusetelien arvot.

## Kotiin kuljetetussa ateriapalvelussa

Palvelusetelin arvo on 2 euroa aterialta, ja maksimissaan 60 euroa kuukaudessa

yhden (1) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 1300€/kk ja

kahden (2) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 2400€/kk

## Siivouspalvelussa

Palvelusetelin arvo on 20 euroa/tunti

yhden (1) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 950€/kk ja

kahden (2) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 1800€/kk

Palvelusetelin arvo on 15 euroa/tunti

yhden (1) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 1300€/kk

kahden (2) hengen taloudessa, jossa bruttotulot ovat enintään 2400 €/kk

## Palvelujen hinnoittelu

### Palvelujen sallittu hinnoittelu

Kaikki palvelusta aiheutuvat kustannukset tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Mahdolliset laskutuslisät tai muut lisäpalvelusta perittävät hinnat tulee ilmoittaa erikseen selkeästi, eikä niitä voi sisällyttää ateriapalvelun palveluseteliin. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonlisäverollisina hintoina. Hinnoissa ei saa ottaa huomioon Kelan myöntämiä tukia. Hinnan tulee sisältää sopimuksen mukaiset, palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet.

Matka - ajasta ja kilometreistä ei laskuteta erikseen.

Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti enintään kerran vuodessa, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

Mahdollisesta palvelun hinnan muutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle ja kaupungille vähintään kolme kuukautta etukäteen.

## Laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Kemin kaupungin edellyttämällä tavalla. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut palvelut tehdään asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona. Matka-ajat asiakkaan luokse eivät sisälly palveluun. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan saama palvelu. Palveluntuottaja tarkistaa viranhaltijapäätöksestä/palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja toimittaa asiakkaalle ilmoituksen tuotetuista palveluista.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kotihoidon laskutukseen tiedon asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät.

Kemissä on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Kemin kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Lisätietoja <https://vaana.fi/palvelut/palveluseteli/>

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kaupungilta setelin arvoon asti asiakkaan toteutuneelta palvelulta. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Laskutuksen osalta yhteyshenkilöt: toimistos sihteeri Eija Raatikainen ja taloussihteeri Jaana Holm



