



**Sosiaali- ja terveystalvelukeskus**

**PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA**

**1.2.2022 ALKAEN**

Perusturvalautakunta 14.12.2021 § 66

**KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT JA  
HENKILÖKOHTAINEN APU**

I YLEINEN OSA .....	4
1. Sääntökirja.....	4
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	4
1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika .....	5
2. Määritelmät .....	5
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	6
3.1 Asiakkaan asema .....	6
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	7
4. Palveluntuottaja .....	8
4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta .....	9
4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä .....	9
4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus .....	10
4.4. Valvonta .....	11
4.5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet .....	11
5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu.....	14
6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito .....	15
7. Palvelun laskutus .....	16
7.1. Kemin kaupunki.....	16
7.2. Asiakas.....	17
8. Vastuut ja vakuutukset .....	17
9. Verotus .....	18
10. Hinnoittelu.....	18
11. Sähköinen palveluseteli .....	18
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA .....	21
<b>1. KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT .....</b>	<b>21</b>
1.1. Säännöllinen kotipalvelu .....	21
Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat.....	21
Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille .....	21
Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset .....	21
Henkilöstö ja osaaminen .....	22
Laatu.....	22
Palvelun sisällön vaatimukset .....	22
Avaimet ja ovikoodit: .....	24
Asiakastietojärjestelmä .....	24

1.2. Tilapäinen kotipalvelu .....	24
Palveluseteliasiakas.....	24
Palvelun sisältö.....	24
<b>Palvelusetelin ominaisuudet</b> .....	25
1.3. Palvelusetelin arvo kotipalvelussa .....	25
1.4. Laskutus kotipalvelun palvelusetelissä .....	26
1.5. Veteraanipalvelut.....	26
1.6. Omaishoidon palveluseteli.....	27
2. HENKILÖKOHTAINEN APU .....	28
2.1 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat .....	28
2.2. Sopimusosapuolet/ palvelusetelin käyttö .....	28
2.3. Sopimuksen syntyminen ja päätyminen/ irtisanominen .....	28
2.4. Palveluntuottajan velvollisuudet.....	29
2.5. Asiakkaan asema ja velvollisuudet .....	29
2.6. Palvelun sisältövaatimukset.....	30
2.7. Raha-asioiden hoito.....	31
2.8. Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi .....	31
2.9. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	31
Palvelukerran peruutus .....	31
Palvelun virhe .....	31
Palvelun viivästyminen.....	32
Reklamaatio ja palaute .....	33
Erimielisyyksien ratkaiseminen .....	33
2.10. Palvelujen hinnoittelu.....	33
Palvelujen sallittu hinnoittelu .....	33
Palvelumaksu/laskutus .....	34
Salassapitovelvollisuus .....	34

# 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 noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun 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.

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

Kotiin annettavien palvelujen palvelusetelintuottajat on kilpailutettu ja sopimukset ovat voimassa 31.12.2022 asti. Palveluntuottajien hakemukset otetaan käsittelyyn tehostetun palveluasumisen sekä tukipalvelujen (siivous- ja ateriapalvelut) osalta, sitä mukaa kun ne saapuvat.

### 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, siitä 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 muutosilmoituksen 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 terveystalouden 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 terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien 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 – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

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

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 tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.

7. **Hintakatolla** tarkoitetaan kunnan palveluista palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton (ennalta määritelty palvelun tuntihinta), 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 lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Kemin kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Kemin kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä käyttöalueista. 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 kykenevä 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).

## **Kun asiakas on saanut myönteisen päätöksen palvelustelistä**

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Kemlin kaupungin hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Kemlin kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kemlin kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja palvelupäätökseen 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. Sopimusmalli liitteenä.

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.

Kemlin kaupungin on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, mahdolliset 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 Kemlin kaupunki lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. Tällaisessa tapauksessa Kemlin 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 Kemlin kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Kemlin kaupungille asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) § 23 mukainen muistutus saamastaan palvelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- / potilasasiamieheen ja/tai tehdä Sosiaalihuoltolain §23a mukaisen kantelun 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 kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Näitä ovat esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. 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

Ohjeet ja linkki hakulomakkeeseen palvelusetelituottajille löytyvät Kemin kaupungin verkkosivuilta, kohdasta palveluseteli. Palveluntuottajahakemukseen tarvittavat liitteet on lueteltu tämän asiakirjan liitteessä.

#### 4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Perusturvalautakunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin palvelusetelilain edellyttämällä tavalla palvelun tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Kemin kaupungin antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain yleiset ehdot (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustelistä 24.7.2009/569).

#### **Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:**

1) on merkitty ennakkoperintärekisteriin;

2) 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 ehdoiltaan 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.

Edellä luetellun lisäksi Kemin kaupungin Perusturvalautakunta on vahvistanut palveluseteliyrittäjän hyväksymisehdoiksi seuraavaa:

Palveluntuottaja:

- 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 vaaditut asiakirjat erillisen asiointiohjeen mukaan.

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

Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee hänen hyväksyttävä se Kemin kaupungilla ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö-/alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

#### 4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Kemin kaupungin Perusturvalautakunta 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 Perusturvalautakunnalla 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 tai henkirikoksessa.

Kemin kaupungin Perusturvalautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. 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 laatueroja, 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 kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden 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, ammatillista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee koko toiminnassaan huomioida asiakkaan etu. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja palveluista 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.

Tarjottavien palvelujen **hintatiedot** ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä (vaana.fi) sekä kaupungin ylläpitämässä palveluseteliesitteissä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kemin kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa **palvelusopimuksen** palvelun hinnasta ja sisällöstä asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla tavalla, johon käytettyä aikaa ei sisällytetä asiakkaan palvelusuunnitelmaan (palveluaikaan). Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

**Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset.** Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä lakia yksityisistä sosiaalipalveluista tai 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. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Kemin sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

**Palveluntuottaja on velvollinen antamaan tiedon asiakkaalle,** mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa. Määräajasta tulee sopia palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa (säännöllinen kotipalvelu). Henkilökohtaisen avun osalta on määritetty: asiakkaan velvollisuus ilmoittaa palvelun peruutuksesta 24 h ja palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa muutoksesta 7 vrk ennen.

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 antaa tietoa Kemin kaupungille** vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadusta, sen valvonnasta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Kemin kaupunkia tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja

korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Asiointiohjeet, liite 3.

**Palveluntuottajan on tiedotettava Kemlin kaupunkia toiminnassaan 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. Asiakasasiakirjat toimitetaan kaupungille heti asiakassuhteen päätyttyä.

**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*

**Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.** 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.

**Henkilökunnalta edellytetään** terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Ammatillinen koulutus voi olla matalampi muissa kuin hoitotehtävissä, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa. Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä.

**Palveluntuottajan tulee olla varmistanut** lasten kanssa työskentelevien 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. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

**Palveluntuottaja huolehtii** henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että sairaanhoitajan ja lähihoitajan **tehtäväkuvat** ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava myös henkilöstönsä täydennyskoulutuksesta.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan ja sairaanhoitajan ammattia. Osa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadita sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan kelpoisuuden omaava henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

## 5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Kemin kaupungin Perusturvalautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

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

Mikäli 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, mikäli 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.

Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

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

Tietosuoja asetuksen ja tietosuojalain mukaan Kemlin kaupunki toimii asiakasrekisterin pitäjänä palvelusetelin avulla järjestettävissä palveluissa. Palvelun tuottaja huolehtii ja vastaa asiakirjojen rekisterin pidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakas-kertomukset ja -suunnitelmat) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirja tulee toimittaa kaupungille viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä. Kaupunki voi ohjeistaa palveluntuottajia asiakirjojen laadinnassa ja säilytyksessä.

Palveluntuottaja ilmoittaa Kemlin kaupungille rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kemlin kaupunki ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnasta ja sen muutoksista.

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

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan Kemin kaupungille asiointiohjeen mukaan.

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 tai avustamisensa 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. Kotiin annettavien palvelujen osalta asiakkaalla tehdyt tunnit laskutetaan omina hintaryhminään (arkipäivähinta, arki-ilta-hinta, lauantai, lauantai-ilta-arkipyhän aatto ja sunnuntai) kuukausittain jälkikäteen. Myös henkilökohtaisen avun osalta palveluntuottaja laskuttaa tuottamansa palvelut hintaryhmittäin.

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 palveluntuottaja toimittaa raportin toteutuneesta palvelusta, joka voi olla työajan seuranta / läsnäololistat / hoitopalaute. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Kemin kaupungilta jälkikäteen vaana.fi kautta.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaan palvelusetelin vaana.fi kautta 30 päivää laskutusjakson (1 kalenterikuukausi) päättymisestä. Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin Kemin kaupungille syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi matka-, laskutuspalvelun suunnittelu- tai toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

**Kotiin annettavat palvelut:** Vaana-kustannusten (3%) laskutus on arvonlisäverotonta. Palveluntuottaja tekee kaupungille sähköisen laskutuksen kuukausittain jälkikäteen em. kustannusten osalta.

## 7.2. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Henkilökohtaisen avun osalta asiakkaalle ei synny palvelusta omavastuuta.

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

Laskuihin ei lisätä laskutus-, toimisto-, matkakulut, tai muita kuluja.

Kemin kaupunki on laatinut palveluntuottajien käyttöön asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimusmallin.

## 8. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle.

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. Kemin kaupunki ei vastaa myöskään palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muissa kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyissä palveluissa aiheutuneista vahingoista miltään osin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva asiakas- /potilasvakuutus.

## 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 valvomaan 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 (tai vaana.fi:ssä tiedot), joilta käy ilmi käyntiosoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Kotiin annettavien, palvelustelillä tuotettujen hoito- ja avustuspalvelujen osalta hinnat on kilpailutuksessa määritelty. Tuottaja ilmoittaa nämä hinnat Vaanassa.

## 11. Sähköinen palveluseteli

Kemin kaupunki käyttää 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)

Palvelutili - verkkopalvelun käyttöön riittävät:

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

Kaupunki ilmoittaa Vaana Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Vaana Oy ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

Ensimmäisellä palvelukäynnillä palveluntuottaja saa asiakkaalta kunnan laatiman hoito- ja/tai palvelusuunnitelman sekä samalla palvelupääöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys sekä suunnitelman ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

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 % kotiin annettavat palvelut). Palveluntuottaja voi vähentää edellä mainitun palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Jos asiakkaita ei ole, ei myöskään synny muita kuluja.

Verkkopalvelussa muodostuu automaattisesti arvonlisäverolain vaatima tositemuoto 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 tositemuoto. 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 Vaana Oy:lle (veloitetaan tilitysten yhteydessä).

Vaana Oy:n Asiakaspalvelu auttaa verkkopalveluun liittyen

arkisin kello 9.00-15.00

040 172 3700

asiakaspalvelu@vaana.fi

Kemin kaupungille osoitettujen Vaana-kustannusten laskussa tulee näkyä kuukauden laskutetut eurot palvelulajeittain (kotipalvelu, omaishoidon sijaishoito, veteraanipalvelu, henkilökohtainen apu), josta lasketaan 3 %.

Suojavarustekorvauksen voi laskuttaa erikseen ja laskun liitteenä tulee olla erittely toteutuneista kotikäynneistä asiakkaittain.

Suojavarusteet suositellaan laskutettavan Vaana-maksun yhteydessä.

Vaana-kustannusten lasku osoitetaan:

- Kemin kaupungin laskutusohjeiden mukaisesti:

<https://www.kemi.fi/kaupunki-ja-hallinto/asiointi/laskuttajalle/>

Talouspalvelut

puh. 040 664 0305

Valtakatu 26 Kemi

# II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

## 1. KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT

### 1.1. Säännöllinen kotipalvelu

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 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.

#### Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille

Palvelusetelin avulla järjestettävän kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Keminkä kaupunki on suorittanut palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman, josta ilmenee asiakkaan saaman kotipalvelun sisältö, tarvittavat käyntikerrat sekä palveluun kuuluva aika viikossa (viikonpäivät) sekä palvelupäätöksen, josta ilmenee myös asiakasmaksu.

#### Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset

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

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, niistä tulee olla välittömästi

yhteydessä palvelun myöntäneeseen tahoon.

## Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen ja saman tasoista kuin Kemin kaupungin tuottama kotipalvelu. Kotipalvelun henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä on oltava riittävästi tietoa asiakkaiden sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja psyykkiseen hyvinvointiin sekä toimintakykyä ylläpitävistä työtaidoista.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oltava kansallisen lääkehoito-oppaan (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2021:6) mukaisesti laaditun lääkehoitosuunnitelman mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Tarvittaessa osaamisen varmistaminen tehdään yhteistyössä Kemin kaupungin kotihoidon kanssa.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilöstön työnkuvat on tarkkaan määritelty.

Toiminnan tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020 - 2023 (Kuntaliitto, julkaisu 2020:29).

## Laatu

Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia.

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 kotipalvelu perustuu Kemin kaupungin tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen ja palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Asiakkaan saama palvelupäätös kuvaa myös sisällön myönnetylle palvelulle. Asiakas näyttää päätöksen palvelun tuottajalle.

**Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa** voi olla sekä Kemin kaupungin palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua. Lisäksi Kemin kaupunki voi ohjata asiakkaan lääkehoidossa toteutettavan koneellista annosjakelua. 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.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaava palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

**Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus** tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa Kemin kaupungin toimesta. Palveluntuottajan on toimitettava palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistamisessa tarvittavat tiedot Kemin kaupungin päätöksen tehneelle asiakasohjaajalle. Tähän kuluva ajasta palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakasta tai kaupunkia.

Asiakkaan palveluntarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja/omahoitaja ilmoittaa välittömästi päätöksen tehneelle asiakasohjaajalle, joka yhteistyössä tuottajan ja asiakkaan kanssa arvioi ja tarvittaessa muuttaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa sekä tekee hallinnollisen palvelupäätöksen. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

**Kotihoidon palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan** mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan päivittäisissä toiminnoissaan, ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista tulee aina keskustella myös asiakkaan ja asiakkaan luvalla tarvittaessa omaisten kanssa. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle palvelun päättymisestä. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai asiakkaan asioiden hoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).

Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa tilapäisesti, kun asiaa ei heti muulla tavalla voida järjestää. Henkilökunta ei osallistu omaisuuden ja talletusten hoitamiseen. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden.

**Kotipalvelun palvelukuvauksessa** on kuvattu kotipalvelun sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastaavuus:

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Kemin kaupungin hoitotarvikejakelun ohje).

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 luovutussopimuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

### Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältää myös HILMOja AvoHilmo-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten- ja hyvinvoinnin laitokselle.
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Kemin kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään.

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

Palveluntuottaja arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Kemin kaupungille lopullista arkistointia varten heti asiakkuuden päättyessä. Asiointiohjeet, liite 3.

## 1.2. Tilapäinen kotipalvelu

Tilapäisen kotipalvelun palvelusetelillä tarjotaan kotipalvelua. Palveluseteli on tarkoitettu esim. kotiutustilanteisiin tai muutoin tilapäisesti epävarmuutta ja turvattomuutta arjen toiminnoissa kokeville henkilöille lyhytkestoisesti. Palvelulla tuetaan asiakkaan kotona asumista ja selviytymistä arkipäivän askareissa ja henkilökohtaisissa toiminnoissa.

### Palveluseteliasiakas

Palvelusetelin myöntää Kemin kaupungin asiakasohjaaja. Tilapäisen kotipalvelun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää Kemin kotihoitoon pääsyn kriteerit. Asiakkaan fyysinen, psyykinen ja/tai sosiaalinen toimintakyky on alentunut eikä asiakas selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti.

### Palvelun sisältö

Tilapäisen kotipalvelun sisältö vastaa tämän sääntökirjan em. säännöllisen kotipalvelun sisällön vaatimuksia. Asiakas saa tukea ja apua hygieniaan, pukeutumiseen, asiointiin, liikkumiseen, lääkehoidon huolehtimiseen, ravitsemukseen ja sosiaaliseen toimintaan.



Tilapäinen kotipalvelu perustuu Kemin kaupungin tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen ja palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Kotipalvelun palvelukuvauksessa (liite) on kuvattu kotipalvelun sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

### **Palvelusetelin ominaisuudet**

Palvelu myönnetään asiakkaan tarpeen mukaan, myös määräajaksi.

### **1.3. Palvelusetelin arvo kotipalvelussa**

Mikäli asiakkaan palvelutarve muuttuu, kaupunki arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Kemin kaupungin Perusturvalautakunta tarkistaa vuosittain ja päättää voimassa olevat palvelusetelien arvot.

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavilla kertoimilla:

Palvelun toteuttamisaika	kello	tuntihinta 2022	kerroin
arkisin	7-18	31,00	1,0
arkisin	18-22	35,65	1,15
lauantaisin	7-18	37,20	1,2
lauantai ja arkipyhän aatto	18-22	62,00	2,0
arkipyhät ja sunnuntait	7-22	62,00	2,0

### **Palvelusetelin arvo:**

Säännöllinen kotipalvelu on 7 - 31 euroa/tunti. Alin arvo tai palvelusetelin arvo on vähintään 7e/h.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta 15 minuutin tarkkuudella, kuukausittain jälkikäteen tuntihinnan ja palvelusetelin erotuksella toteutuneen palvelun mukaan.

Tarkennus laskutukseen liittyen: 15 min = 0,25, 30 min= 0,50, 45 min = 0,75 laskukoneella laskettuna).

#### 1.4. Laskutus kotipalvelun palvelusetelissä

Kemissä on käytössä sähköinen palvelusetelin laskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Kemien kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

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

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kaupungilta setelin arvoon asti asiakkaan toteutuneilta kotipalvelun tunneilta. Mahdolliset muut palvelut tai korvaukset perumattomasta palvelusta maksaa asiakas, joista on sovittu kirjallisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Käynnin laskutus tapahtuu pääsääntöisesti 15 minuutin tarkkuudella.

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

Palveluntuottajan tulee toimittaa Kemien kaupungille selvitys asiakkaalle tuotetusta palvelusta (tuntiseuranta) sekä samalla asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten.

Vaana -laskutuksen osalta yhteyshenkilöt: toimistosihteeri Tuula Helala-Kujala ja hallintosihteeri Jaana Holm.

#### 1.5. Veteraanipalvelut

Kotona asumista tukevien palveluiden tavoitteena on tukea monipuolisesti rintamaveteraanin kotona selviytymistä. Palvelut perustuvat palvelutarpeen kartoitukseen. Veteraanin tuloja ei selvitetä, vaan palvelun tarve on ratkaiseva. Palveluista ei peritä asiakasmaksua.

Lisätietoja: <https://www.valtiokonttori.fi/palvelu/rintamaveteraanien-palvelut/>

Kemien kaupunki toimii kotona asumista tukevien palveluiden vastuullisena järjestäjänä. Palvelut voidaan järjestää palveluseteliä hyväksi käyttäen. Palvelusetelin käyttö edellyttää, että rintamaveteraani kykenee itse tai läheistensä avulla hankkimaan palvelut palveluseteliä hyväksi käyttäen.

Kotona asumista tukevien palveluiden palvelusetelillä voidaan hankkia kotikuntoutusta, kotipalvelua ja kotipalvelun tukipalveluita kuten ateriapalvelu, pyykkipalvelu, siivousapu tai kuljetus-, saattaja- ja keskustelupalvelut. Lisäksi tukipalveluina voidaan hankkia myös polttopuiden pilkontaa, lumen aurausta ja nurmen leikkausta, kun ne tapahtuvat veteraanin vakituisen asunnon pihapiirissä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa veteraanin toimintakyvyssä ja palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin rintamaveteraanien palveluohjauksesta vastaava ohjaaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä veteraanin kanssa.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Palvelusetelin arvo

Sisällöltään kotihoidon palveluita vastaavissa palveluissa palvelusetelin arvo noudattaa kotipalvelun palvelusetelin arvoa ja tukipalveluissa, pois lukien ateriapalvelut, 25 euroa/ tunti.

## 1.6. Omaishoidon palveluseteli

**Omaishoidon palveluseteli on tarkoitettu tukemaan omaishoitajan jaksamista omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.** Omaishoitoperhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin perheen tarpeita. Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa, kuntoutusta sekä ohjausta ja neuvontaa.

Omaishoidon sijaishoitoa koskevassa palvelupäätöksessä on kuvattu palvelun sisältö, joka ohjaa palveluntuottajaa.

Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Sijaishoitona annettavassa hoivassa ja huolenpidossa tarvittavat välineet ja suojat hankkii asiakas.

Omaishoitajan sijaisena palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista.

Omaishoitoa tuetaan ja täydennetään myös muilla julkisilla palveluilla. Omaishoidon ohjaaja neuvoo ja ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Kotityöpalvelua suorittavalla tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

Palvelusetelin arvo on 25 euroa/tunti.

## 2. HENKILÖKOHTAINEN APU

### 2.1 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Palvelusetelillä toteutettavalla henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kodin ulkopuolella työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä ja joissakin tapauksissa myös avustamista kotona päivittäisissä toiminnoissa.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa, valvontaa ja ohjausta ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Ikääntymisestä johtuva toimintakyvyn lasku ei myöskään oikeuta vaikeavammaisten palveluihin. Näihin avuntarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Vammaispalvelut ovat viimesijaisia muihin palveluihin nähden.

Vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammainen on sellainen henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kemin kaupungin vammaispalvelut arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan avun tarve määrittelee palvelusetelin sisällön. Palvelusuunnitelmassa määritellään, mitä asiakas tarvitsee ja millä henkilökohtaisen avun järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut ovat tarkoituksenmukaista toteuttaa.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Asiakas kykenee käyttämään palveluseteliä.

Palveluseteli on vammaispalveluiden viranhaltijapäätös, joka annetaan asiakkaalle kirjallisena.

### 2.2. Sopimusosapuolet/ palvelusetelin käyttö

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammainen henkilö.

### 2.3. Sopimuksen syntyminen ja päättyminen/ irtisanominen

Myönteisen viranhaltijapäätöksen / palvelusetelin saatuaan vaikeavammainen henkilö valitsee palveluntuottajan Kemin kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista ja tilaa

palveluntuottajalta henkilökohtaista apua. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa, noudattaen irtisanomisaikaa.

#### 2.4. Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Henkilöstövuokraaminen ja/tai – välittäminen ei ole sosiaali-palvelua.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtaista apua asiakkaan tilauksessa / palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja ei voi määrittellä palvelun sisältöä tai siihen käytettävää aikaa.

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä siitä, että Kemian kaupungin edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvia vaatimuksia noudatetaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät antamaan palvelua.

Palveluntuottajalla on riittävät hygieniaohteet. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat suojakäsineet yms. suojavälineet. Palveluntuottajalla on kirjallisesti kuvatut toimintaohjeet, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että lasten kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse menessään. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta tai asiakkaalle päätöksen mukaan myönnetystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Tällaisesta muusta palvelusta ei voi laskuttaa palvelusetelillä, vaan asiakas vastaa itse aiheutuvista kustannuksista.

#### 2.5. Asiakkaan asema ja velvollisuudet

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palvelun tuottajalle

tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa Kemlin kaupungilta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Asiakkaan tulee tarkistaa palveluntuottajan laatima työtuntilista toteutuneista tunneista ja allekirjoituksellaan varmentaa saamansa palvelu: päivämäärä, kellonajat ja tuntimäärä/kerta.

Asiakas on velvollinen peruuttamaan ennalta sopimansa avustuskerran palveluntuottajalle. Peruutuksesta ja niistä koskevista ajoista ja kustannuksista asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Kemlin kaupunki ei korvaa peruutettuja aikoja.

Kemlin kaupungilta voi laskuttaa ainoastaan viranhaltijapäätöksen mukaiset toteutuneet ja asiakkaan varmentamat työtunnit.

## 2.6. Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Asiakasta tulee kannustaa ja avustaa mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa, jotta asiakkaan omatoinisuus säilyy ja vahvistuu.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Pelkkään siivoamiseen ei henkilökohtaista apua voi saada. Henkilökohtainen avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää ammatillista työtä, esimerkiksi remontointia, kodin korjaustyötä, talonmiestyötä, lääkehuoltoa tai terveydenhuollon toimenpiteitä.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve), palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta sekä asiakkaan kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Mikäli asiakkaan avuntarpeessa tai olosuhteissa / kyvyssä käyttää palveluseteliä tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat palvelujen tarpeeseen, tulee asiakkaan ja palveluntuottajan ilmoittaa siitä vammaispalvelujen sosiaalityöntekijälle.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita Kemlin kaupungissa voivat esimerkiksi olla:

\* tilanteet, joissa työntajamallilla oleva henkilökohtainen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti.

\* tilanteet ja paikat, joissa tarvitaan tilapäisesti apua vakituisen avustajan lisäksi (työ- ja lomamatkat, leirit yms.) \* lyhytaikaiset, mutta säännöllisesti toistuvat avuntarpeet

\* tilanteet, joissa asiakkaan avun tarve on vähäistä, enintään 30 h/kk.

\* tilanteet, joissa asiakkaan on vaikea saada henkilökohtaista apua työnantajamallin mukaisesti järjestettynä. Asiakas määrittelee tarvitsemansa henkilökohtaisen avun ajankohdat palvelua tilatessaan.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja et.

## 2.7. Raha-asioiden hoito

Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelusetelituottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita eikä käsittele käteistä rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hakea edunvalvontaa raha-asioiden hoitamiseksi.

## 2.8. Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi

Palveluntuottaja tekee säännöllisesti vuosittain asiakas/omais- palautekyselyn, jonka tulokset kuvaa toimintakertomukseensa. Palveluntuottajilla on velvollisuus käydä tulokset läpi yhdessä kaupungin kanssa. Myös Kemin kaupungilla on oikeus selvittää palveluntuottajien asiakkaiden kokemuksia.

## 2.9. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

### 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 palveluntuottajalla tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa veloituksetta. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Peruuttamattomista ajoista/ toteutumattomista palvelukerroista johtuvat kustannukset asiakas maksaa itse, palvelusetelillä niitä ei voida laskuttaa.

### Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Syystä että asiakas on elinkeinonharjoittajaa heikommassa asemassa, kuluttajaoikeudessa noudatetaan yleisesti käännettyä todistustaakkaa. Tämä toimintatapa perustuu kuluttajaoikeuden yleisiin periaatteisiin.

Palvelussa on virhe, jos palvelu ei lähde asiakkaan tarpeista ja palvelusuunnitelmasta. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa 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 on laiminlyönyt velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, ei palveluntuottaja vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

#### Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Jos palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

#### Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

##### *Oikaisu/hyvitys*

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

##### *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. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen;



taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

#### *Vahingonkorvaus*

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen 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 viivästyksen 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 hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

#### Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä 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.

## 2.10. Palvelujen hinnoittelu

### Palvelujen sallittu hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa **henkilökohtaisen avun palvelusetelillä** tuotettavista palveluista maksimissaan Kemin kaupungin määräämän tuntihinnan, joka on arkisin (kello 7-18) 27 euroa/tunti, iltaisin ja viikonloppuisin (lauantai kello 18 - sunnuntai) ja arkipyhinä 32 euroa/tunti.

## Palvelumaksu/laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Kemin kaupungin edellyttämällä tavalla. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka - ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika puolen tunnin tarkkuudella. Palveluntuottaja tarkistaa viranhaltijapäätöksestä/palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä. Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta, eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa palvelun kunnan myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi Kemin kaupungilta. Palveluntuottaja laskuttaa Kemin kaupunkia vain tehtyjen/toteutuneiden työtuntien perusteella Kemin kaupungin hyväksymien hintojen mukaisesti. Laskutukseen tulee liittää raportointilomake toteutuneista työtunneista, jotka asiakas on tarkistanut ja allekirjoituksellaan varmentanut erikseen jokaisen avustamiskerran jälkeen. Raportointilomakkeeseen on kirjattava myös palvelukerroitain annetun palvelun sisältö sekä päivämäärä, kellonajat, tuntimäärä/ krt sekä tunnit yhteensä.

Muiden palvelujen (muu kuin palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Näitä palveluja ei voi laskuttaa palvelusetelillä.

## Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiovelvollisia asiakkaittensa asioista. Palveluntuottajan työntekijät ja mahdolliset alihankkijat sitoutuvat kirjallisesti vaitioloon. Vaitiovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

## Liitteet

Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisen sopimuksen vähimmäissisältö  
Asiointiohjeet  
Kotipalvelun palvelukuvaus