

Somero

IKÄIHMISTEN
PÄIVÄTOIMINNAN
PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA



Sisällys

| | |
|---|----|
| 1. Soveltamisala | 4 |
| 2. Määritelmät | 4 |
| 3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot | 5 |
| 3.1. Asiakkaan asema | 5 |
| 3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot..... | 5 |
| 4. Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeminen | 6 |
| 5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet..... | 6 |
| 6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet..... | 7 |
| 7. Palvelun laatuvaatimukset..... | 7 |
| 7.1. Palvelun yleiset vaatimukset | 7 |
| 7.2. Henkilöstö..... | 8 |
| 8. Palvelun tavoite ja sisältö | 8 |
| 9. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat | 8 |
| 10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen | 8 |
| 11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut..... | 9 |
| 12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen..... | 9 |
| 12.1. Palvelukerran peruutus..... | 9 |
| 12.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen | 10 |
| 12.3. Palvelun virhe..... | 10 |
| 12.4. Palvelun virheen seuraamukset..... | 10 |
| 12.5. Reklamaatio ja palaute | 11 |
| 13. Palveluiden laskutus..... | 11 |
| 13.1. Kunta | 11 |
| 13.2. Asiakas | 11 |
| 14. Laadun hallinta ja valvonta | 12 |
| 15. Rekisterinpito ja salassapito | 13 |
| 15.1. Rekisterinpito | 13 |
| 15.2. Salassapito..... | 13 |
| 16. Muut erityiset määräykset..... | 13 |
| 16.1. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt | 13 |
| 16.2. Hintojen muutos..... | 14 |



| | |
|--|----|
| 17. Verotus | 14 |
| 17.1. Tuloverotus | 14 |
| 17.2. Arvonlisävero | 14 |
| 18. Sääntökirjan muuttaminen | 14 |
| 19. Hyväksymisen peruutus | 14 |
| 20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus | 15 |
| 21. Sitoumuksen voimassaoloaika | 15 |
| Liite 1 | 16 |



1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Someron kaupungin perusturva järjestää kotihoidon ja omaishoitavien päivätoimintaa asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa Someron kaupungin perusturva asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Someron kaupunki velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

- **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
- **palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelinkäyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;
- **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 säädettyllä tavalla;
- **omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi



- **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1. Asiakkaan asema

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää kotihoidon ja omaishoidontuen pääsyn kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot haettaessa palveluseteliä. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta. Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus kotihoitoon säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kunnan muihin palveluihin.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielihoidon, 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. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiainmieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI). Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.



Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästyminen, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tässä toimivaltaisia. Asiakas voi nostaa asiassa kanteen käräjäoikeudessa. Erimielisyys-tilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

4. Palveluseteli-palveluntuottajaksi hakeminen

Palveluseteli-palveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä toimintaa varten laadittu hakemuslomake. Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Hakemuksessa on lakisääteisiä edellytyksiä palveluntuottajaa koskien ja kunnan asettamia omia hyväksymiskriteereitä. Someron kaupunki hyväksyy toimijat päivätoimintapalvelun tuottajiksi. Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytään kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottajan tulee täyttää yksityistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen toimilupa kyseisessä kunnassa.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset. Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan päivätoiminnan toteuttajaksi. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.



6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. momentin kohtien 1-4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot, ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiakirjat. Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Kunnan on selvítettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimutensa. Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

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



7.2. Henkilöstö

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Ikäihmisten päivätoiminnan tavoite on asiakkaiden toimintakyvyn säilyminen, sekä omaishoitajien lakisääteisten vapaiden toteutuminen palvelutarpeenarvointiin perustuen. Ikäihmisten päivätoiminnan tulee olla asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaista.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu, kuitenkin vähintään 6 kk välein. Arvioinnin suorittaa kotihoidon esimies, terveyskeskuksen sosiaaliohjaaja tai sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse päivätoimintapalvelua, asiakas jättää toistuvasti palvelun käyttämättä tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt niin, ettei häntä ole tarkoituksenmukaista päivätoiminnan palvelulla hoitaa.

9. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Ikäihmisten päivätoiminnan kohderyhmä ovat iäkkäät kotihoidon asiakkaat, joiden toimintakykyä päivätoiminta edistää. Lisäksi päivätoimintaan voidaan ohjata henkilöt, joilla ei ole kotona asianmukaisia peseytymismahdollisuuksia. Omaishoitajat voivat käyttää palveluseteliä omaishoidon lakisääteisten vapaapäivien toteutumiseksi.

10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Someron kotihoidon esimies, terveyskeskuksen sosiaaliohjaaja tai sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja myöntää palvelusetelin tehdyn arvioinnin perusteella. Palveluseteli on kotihoidon asiakkailla tulosidonnainen ja sitä varten tehdään tulokset. Palveluseteli on myös määrärahasidonnainen.



Omaishoidettavat, jotka käyttävät palveluseteliä omaishoidon lakisääteisiin vapaapäiviin, maksavat palvelusta omavastuuosuuden 11,50 euroa/kerta. Omavastuuosuus on sama kuin vuodeosastohoidon omavastuuosuus.

Ikäihmisten päivätoiminnan palvelusetelien arvo on 40 euroa tai 60 riippuen päivätoiminnassa annettavan palvelun tarpeesta. Arvoltaan suuremman palvelusetelin käyttäjät tarvitsevat kahden hoitajan apua päivätoiminnassa tai heidän valvonnantarpeensa sitoo yhden työntekijän koko palvelun ajan. Someron perusturvalautakunta tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain.

| Bruttotulot | Palvelusetelin arvo, maksuluokka 1 | Palvelusetelin arvo, maksuluokka 2 |
|-------------|------------------------------------|------------------------------------|
| alle 1000 | 40 | 60 |
| 1000-1299 | 38 | 57 |
| 1300-1599 | 36 | 54 |
| 1600-1999 | 34 | 51 |
| 2000-2499 | 32 | 48 |
| 2500-2999 | 28 | 42 |
| 3000- | 24 | 36 |

11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua.

12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliin sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

12.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa pal-



velun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvavasta avusta asiakkaan kanssa. Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Asiakkaan tai hänen omaisensa tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta päivätoimintakerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

12.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

12.3. Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovietaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

12.4. Palvelun virheen seuraamukset

12.4.1. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja siitä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhetilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä palveluntuottajan kustannuksella.



12.4.2. Sopimuksen purku

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

12.4.3. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen vuoksi. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheuttomasti hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

12.5. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen. Palveluntuottajan palveluun liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin.

13. Palveluiden laskutus

13.1. Kunta

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä, tästä tulee näkyä laskussa maininta. Arvonlisäverolain 37 § mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palveluiden ja tavaroiden myymisestä. Palveluntuottaja laskuttaa Someron kaupunkia enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 21 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Laskussa tulee olla eriteltyinä palvelusetelipäätöksen numero, hoitojakso ja -kerrat. Palveluntuottaja toimittaa kopion YEL-todistuksesta vuosittain aina ensimmäisen laskun yhteydessä. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä. Kunta ei maksa muista peruuntuneista käynneistä.

13.2. Asiakas



Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen perusteella oikeus (velvollisuus) pidättäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, kyseiseen palvelukertaan liittyvä palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle. Palveluseteliä voi käyttää vain kunnan myöntämiin palveluihin. Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti. Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

14. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautea, ja se dokumentoidaan. Palautea hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle neljännesvuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta. Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuhenkilön vaihtuminen sekä yhteistietojen ja palveluhinnaston muutos. Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennuskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle vuosittain. Lisäksi palveluntuottajan tulee vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä toimittaa seuraavat asiakirjat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain mukaisen tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta.



15. Rekisterinpito ja salassapito

15.1. Rekisterinpito

Palvelusetelilain mukaan Someron kaupungin perusturva toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Someron kaupungin antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Vaikka perusturva on rekisterinpitäjä, säilyttää palveluntuottaja syntyneet asiakirjat niin kauan kuin palvelusetelihankintasuhde Someron kaupungin kanssa on voimassa. Palveluntuottaja ei saa luovuttaa tässä hankintasuhteessa syntyneitä asiakirjoja tai potilastietoja kolmansille osapuolille, vaan palveluntuottajan on tarvittaessa käännettävä Someron kaupungin perusturvan puoleen. Palveluntuottaja noudattaa asiakirjoja käsitellessään, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Palvelusetelipalveluntuottaja pitää asiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen eli Someron kaupungin perusturvan asiakirjoja.

15.2. Salassapito

Palvelusetelillä palvelua tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Someron kaupungin perusturvan palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta palvelusetelillä tuotettavia palveluita tuottaessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja ja Someron kaupungin perusturva sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa senkin jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä järjestettävää palvelua.

16. Muut erityiset määräykset

16.1. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle tai palveluntuottajalle.



16.2. Hintojen muutos

Hintojen muutostarpeesta tulee ilmoittaa viipymättä. Hintojen tarkastamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos.

17. Verotus

17.1. Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle. Palveluseteli ei voi myöskään olla asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määritteli. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

17.2. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

18. Sääntökirjan muuttaminen

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

19. Hyväksymisen peruutus

Someron kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta



- 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 syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Someron kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä. Someron kaupunki voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Someron kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

21. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



Liite 1

Palveluntuottajan on toimitettava kaupungille seuraavat liitteet:

- Aluehallintoviraston todistukset (kopiot) kuulumisesta sekä
 - terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin että
 - sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin
- Ennakkoperintärekisteriote
- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista;
 - potilasvahinkolain mukainen tai muu riittävä vastuuvakuutus
- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- YEL-vakuutustodistus (vuosittain toimitettava)
- Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja tehtäväkuviineen (erillinen lomake)
- Omaevalvontasuunnitelma
- Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma (hoivaa- ja hoitoa tuottavilta yrityksiltä)
- Palveluseteliryttäjän toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma
- Palvelun hinnat (erillinen lomake)