

Kotihoidon, omaishoidon ja
henkilökohtaisen avun
palvelusetelisäätökirja
2019



Inspecta Sertifiointi Oy

1	PALVELUSETELI	1
2	SÄÄNTÖKIRJA	1
3	MÄÄRITELMÄT	2
4	KESKEINEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	3
5	PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN	4
6	HYVÄKSYMISMENETTELY	5
6.1	Hyväksyminen palveluntuottajaksi	5
6.2	Hyväksymisen peruuttaminen	5
7	PALVELUTOIMINTA JA SEN SISÄLTÖ	5
7.1	Palvelukuvaukset	5
7.2	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	10
7.3	Palvelusetelin arvo	10
7.4	Tietojärjestelmät	10
8	ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLINEN SOPIMUS	11
8.1	Palvelusetelipalvelun hinnoittelu	11
8.2	Palvelukerran peruutus	11
8.3	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	12
8.4	Palvelun virhe ja viivästyminen	12
9	VEROTUS	14
10	ASIAKKAAN ASEMA	15
11	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT VELVOITTEET	17
11.1	Palvelusetelilain vaatimat velvoitteet	17
11.2	Palvelun laatuvaatimukset	19
11.3	Muut yleiset vaatimukset	21
11.4	Kunnan velvoitteet	22
12	ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	24
12.1	Rekisterin pito	24
12.2	Tietoturvaloukkaus	25
12.3	Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	25
12.4	Salassapito	26
13	SÄHKÖINEN PALVELUSETELI	27
14	LIITTEET	29

1 PALVELUSETELI

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Rauman kaupunki järjestää säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon ja sen tukipalvelujen, omaishoidon sekä henkilökohtaisen avun palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009, jäljempänä palvelusetelilaki) mukaisesti. Sääntökirjassa Rauman kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:n 1 mom 5-kohdassa tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

2 SÄÄNTÖKIRJA

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:n 1 mom 5-kohdassa tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hakeutuessaan kunnan palveluseteliyrittäjäksi yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas ja sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

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

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

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

3 MÄÄRITELMÄT

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaalipalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaalipalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaalipalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä 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 järjestämässä sosiaalipalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaalipalvelujen 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.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.

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

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon ja sen tukipalvelujen, omaishoidon sekä henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi.

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

Kunnalla tarkoitetaan tässä sääntöasiakirjassa Rauman kaupunkia.

4 KESKEINEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>)

Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937>)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>)

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>)

Sosiaalihuoltolaki 710/1982 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>)

Henkilötietolaki 523/1999 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>)

Henkilörekisterilaki/[GDPR \(EU 679/2016\)](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160679)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 (<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>)

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 932/2011 4 § (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>)

Kuluttajansuojalaki 38/1978 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>)

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501>)

5 PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN

Palveluntuottajan tulee tehdä kuntaan ilmoitus antamistaan palveluista (lomake ”Hakemus ja sitoumus palveluntuottajaksi”, liite 1) sekä toimittaa kaikki vaadittavat liitteet (Laki tilaajan selvitysvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä ([22.12.2006/1233](https://www.finlex.fi/lae/2006/1233)) velvoittaa työn tilaajan selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa täyttävät sopimuspuolina ja työnantajina lakisääteiset velvoitteensa) :

- ✓ *Aluehallintoviraston todistukset (kopioid) kuulumisesta sosiaalipalvelujen rekisteriin (rekisteröitävä ilmoituksenvarainen toiminta, kotihoidon hoivapalvelu) tai Kunnan toimielimen hallintopäätös ei-rekisteröitävästä ilmoituksenvaraisesta toiminnasta (tukipalvelu)*
- ✓ *Ennakkoperintärekisteriote ja Y-tunnus*
- ✓ *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 /TyEI*
- ✓ *tai vaihtoehtoisesti Tilaajavastuuraaportti*
- ✓ *Henkilöstöluettelo (Liite 2)*
- ✓ *Omaohjaussuunnitelma (vuosittain toimitettava) (ohje: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>)*
- ✓ *Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma*
- ✓ *Rikostaustaote lasten parissa työskenteleviltä (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504)*
- ✓ *Palveluseteliyrittäjän toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma*
- ✓ *Palvelun hintatiedot*

Palveluntuottaja toimittaa lisäksi vapaamuotoisen kuvauksen/selvityksen tarjottavista palveluista.

Palvelutuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisena avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtaisen apupalvelun sekä omaishoidon tuen piirissä olevien alle 18-vuotiaiden lasten hoivatyön antamiseen. Henkilökohtaisen avun antamiseen riittää myös kokemuksen perusteella saavutettu vaadittava osaaminen.

6 HYVÄKSYMISMENETTELY

6.1 Hyväksyminen palveluntuottajaksi

Työryhmä, johon kuuluvat kotihoidon palvelupäällikkö, vammaistyön päällikkö sekä omaishoidon palveluvastaavat, haastattelee palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvan palveluntuottajan. Päätöksen kaupungin palveluseteliyrittäjäksi hyväksymisestä tekee vanhuspalvelujen johtaja ed. mainitun työryhmän esityksestä.

6.2 Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- ✓ hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta: hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset palvelut ja veloitukset eivät toteudu
- ✓ palveluntuottaja ei noudata kunnan suullisesta tai kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- ✓ palveluntuottaja on poistettu ennakoperintärekisteristä tai tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- ✓ palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

7 PALVELUTOIMINTA JA SEN SISÄLTÖ

7.1 Palvelukuvaukset

7.1.1 Ateriapalvelu

Omaishoidon asiakas voi käyttää palveluseteliään kaupungin hyväksymissä ateriapalvelua tuottavissa paikoissa. Ateriapalvelun tavoitteena on tukea ikäihmisen kotona asumista ja itsenäisyyttä mahdollisimman pitkään varmistamalla hyvän ravitsemustilan ja hyvinvoinnin monipuolisten ja maukkaiden aterioiden avulla. Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän työkokemuksen tai soveltuvan koulutuksen kautta.

Ateriapalvelua tuottava palveluntarjoaja voi kuljettaa ateriat sopimuksen mukaan asiakkaalle tai asiakas voi itse hakea ateriansa tai ruokailla Vaana Palveluseteli-listalla olevista ateriapalveluyrityksistä käyttäen maksamisessa omaishoidon palveluseteliä. Aterian myyjä on velvollinen merkitsemään asiakkaan palveluseteliin päivämäärä, palvelun arvo ja asiakkaan palveluseteliin jäävä saldo.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ystävällisyyden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja.

Palveluntuottajan omavalvonta perustuu Elintarvikelain 13.1.2006/23 mukaiseen riskienarviointiin HACCP). Riskienarviointiin perustuvalla omavalvontasuunnitelmalla, hyvällä tuotantotavalla sekä hyvillä hygieniakäytännöillä varmistetaan elintarvikkeiden turvallisuus. Ateriapalvelun tuottaja on vastuussa elintarvikkeiden kuljetuslämpötiloista ja niiden omavalvonnasta, mikäli palveluun kuuluu aterioiden toimittaminen asiakkaalle. Ateriapalvelua tuottava palveluseteliyrittäjä suostuu siihen, että kunta pyytää tarvittaessa lämpötilavalvonnan tuloksia nähtäväkseen.

Palveluntuottajalla tulee olla elintarvikelain mukainen hygieniapassi.

7.1.2 Siivouspalvelu

Omaishoidon asiakas voi käyttää palveluseteliään siivouspalveluihin. Siivouspalvelu turvaa asiakkaalle mahdollisuuden asua laadukkaasti omassa kodissaan silloinkin, kun asiakas on alentuneen toimintakyvyn vuoksi kykenemätön itse huolehtimaan siivouksesta. Palveluntuottajan työn tuloksena asiakas voi asua siistissä ja viihtyisässä kodissa. Palvelulla tarkoitetaan siivousta, jonka sisältö on erikseen sovittu. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin siivoaminen asiakkaan ja palveluntuottajan välillä tehdyn kirjallisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelussa tulee kiinnittää huomiota toiminnan jatkuvuuteen ja ennakoitavuuteen ja asiakassuhteissa varmuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan luona tulee käydä pääsääntöisesti sama työntekijä. Asiakkaalle tulee kertoa ajoissa lomajärjestelyistä ja sijaisista.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, ystävällisyyden, vastuullisuuden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelusopimuksen puitteissa kohtuullista joustavuutta asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin. Ammatillisuus tarkoittaa osaavan siivouksen ja tehokkuuden yhdistämistä ystävälliseen suhtautumiseen asiakkaaseen. Luottamuksellisuus tarkoittaa asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta lain ja erikseen annettujen ohjeiden noudattamista. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan kotia ja hänen tulee noudattaa lahjojen vastaanotossa yleisesti sovittuja sääntöjä.

Palveluprosessin aloittaminen, päättäminen ja muut dokumentointia edellyttävät tapahtumat kirjataan asianmukaisesti.

Palvelun aloittaminen edellyttää kirjallisen sopimuksen tekemistä asiakkaan kanssa, jossa määritellään tarkemmin sovitut siivoukset ja siivoukseen käytettävä aika.

Palveluntuottajalla on käytössään kaikki siivouksessa tarvittavat asianmukaiset kotisiivouksessa käytettävät välineet ja aineet. Puhdistusaineet valitaan käyttökohteisiin sopiviksi niin, että ne eivät aiheuta asiakkaalle tai työntekijälle vaaraa, esimerkiksi liukastumisia, eivätkä vahingoita siivottavia esineitä ja pintoja. Siivouksessa on palveluntuottajan tekemän arvioinnin mukaan mahdollisuus käyttää asiakkaan toivomuksesta tämän omia siivousvälineitä, ellei omien aineiden käyttämisestä aiheudu haittaa työn laadulle, asiakkaan tai työntekijän terveydelle tai palveluntuottajan käyttämiä aineita suurempaa haittaa ympäristölle.

Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän työkokemuksen tai soveltuvan koulutuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Henkilöstön pysyvyyteen tulee panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin työntekijä - asiakassuhteisiin.

7.1.3 Pyykkipalvelu

Pyykki- ja pesulapalvelut ovat omaishoidon setelillä saatava palvelu. Pesula tuottaa palvelun, kuten asiakkaan kanssa on sovittu, pitäen huolen sovituista toimitusajoista. Toiminnan tulee olla laadukasta (pyykkiä ei saa mennä hukkaan, rikkoontua tms.), näissä tapauksissa palvelun tuottaja on korvausvelvollinen asiakkaalle.

7.1.4 Muu palvelu (esim. asiointi)

Asiakas voi käyttää omaishoidon palveluseteliään esimerkiksi asiointipalveluihin, ulkoiluun tai saattoapuun. Asiakas ja palveluseteliyrittäjäksi hyväksytty palveluntuottaja sopivat asiasta yhdessä. Palvelun hinta on kerrottava asiakkaalle selkeästi.

7.1.5 Hoiva, hoito ja huolenpito

Kotihoidon palvelut myönnetään, kun asiakkaan toimintakyky on selkeästi alentunut ja tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailu, hygienian hoito, WC-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus. Kotihoidon palveluilla tuetaan asiakkaan itsestä selviytymistä kotona neuvonnan, ohjauksen, hoivan ja hoidon sekä kuntouttavan työotteen avulla. Kotihoidon palvelut turvataan Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan resurssien puitteissa.

Lisäksi palvelut myönnetään, mikäli asiakas tarvitsee sairauksiensa ja alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoitoa, eikä kykene käyttämään avoterveydenhuollon palveluja, asiakas on omaistensa hoidossa ja omaiset tarvitsevat jaksakseen kotihoidon tukea ja mikäli kyseessä on asiakas,

joka on ollut sairaala- /vuodeosastohoidossa ja kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Myös omaishoidon asiakas voi käyttää palveluseteliään hoivan ostamiseen tähän palveluun hyväksytyiltä palveluseteliyrittäjiltä.

7.1.6 Päivätoiminta

Päivätoiminnan tarkoituksena on tukea kotona asumista ja ennalta ehkäistä laitoshoidon joutumista. Päivätoiminnan avulla tuetaan myös omaishoitajien jaksamista.

Päivätoiminnan tavoitteena on tukea kotona asuvien itsenäistä psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä. Tavoitteena on syrjäytymisen ja muistinheikentymisen ennaltaehkäiseminen. Tavoitteena on asiakkaiden mielialan kohentuminen, vertaistuen saaminen ja kotihoitoisuuden parantaminen. Päivätoiminnan tavoitteena on tukea ikääntyneen voimavaroja sekä edistää terveyttä ja hyvinvointia sekä sosiaalista kanssakäymistä. Lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisyyden kunnioittaminen. Päivätoimintaa toteutetaan toimintakykyä tukevalla työotteella siten, että asiakkaan jäljellä olevaa omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman oma-toimisesti.

7.1.7 Lyhytaikaishoito palvelukodissa

Omaishoidon palvelusetelillä voi ostaa lyhytaikaishoitoa palveluseteliyrittäjiksi hyväksytyiltä lyhytaikaishoitoa tarjoavilta palveluntuottajilta. Palvelulla tarkoitetaan lyhytaikaista asumispalvelua palvelutalossa tai vastaavassa.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta tulee selvitä mitä palvelun hintaan sisältyy: mm. onko huone kalustettu, ml. lakanat ja pyyhkeet, hoitajan antamat palvelut, hoitajan läsnäolo ja käytettävyys (ympäri vuorokauden vai tiettyinä vuorokauden aikoina, tuntimäärä), lääkkeitä ja vaippojen ym. hoitotarpeiden sisältyminen hintaan, ravintopalvelut (ruokailut ja niiden määrä ja kuvaus, välipalan osto- tai tilaamismahdollisuus), puhelin/turvapalvelut, keittiömahdollisuus (esim. kahvinkeitto), televisionkatselumahdollisuus ja radio, mahdollinen viriketoiminta talon sisä- tai ulkopuolella, mahdolliset sauna- ja kuntoutuspalvelut. Palvelun aloittaminen edellyttää kirjallisen sopimuksen tekemistä asiakkaan kanssa, jossa määritellään tarkemmin palvelun sisältö ja sen kesto.

Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän työkokemuksen ja soveltuvan koulutuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Henkilöstön pysyvyyteen tulee panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin työntekijä-asiakassuhteisiin.

Asiakkaalta veloitettavan hinnan perusteena käytetään palvelun kestoa ja sovituista lisäpalveluista aiheutuvia kuluja. Mahdollisten lisäpalvelujen osalta hinnoittelu ja hintojen määräytymisperuste on esitettävä erikseen selkeästi.

7.1.8 Henkilökohtainen apu (vammaispalvelu)

Vammaispalvelulain 8 c § 1 ja 2 momentin mukaan henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan tässä laissa vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella: päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan edellä mainittuja toimia suorittaessaan. Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määrittellä avun sisältö ja toteutustapa.

Vammaispalvelulain 8 c § 4 ja 5 momentin mukaan henkilökohtaista apua on järjestettävä päivittäisiä toimia, työtä ja opiskelua varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammainen henkilö sitä välttämättä tarvitsee. Harrastuksia, yhteiskunnallista osallistumista ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämistä varten henkilökohtaista apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, ellei tätä pienempi määrä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avun tarvetta.

Vammaispalvelulain 8 c § 3 momentin mukaan henkilökohtaisen avun tarkoituksena on lisätä vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja itsenäisyyttä sekä parantaa heidän mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin. Henkilökohtaista apua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua eikä avun tarve johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista.

Henkilökohtaisen avun ulkopuolelle rajautuvat sellaiset avun tarpeet, jotka edellyttävät pääosin hoivaa, hoitoa ja valvontaa. Tällaista hoivaa, hoitoa ja valvontaa on sellainen hoito, jota annetaan pääasiassa lääketieteellisin perustein sekä perushoito. Esimerkiksi lapselle annettava normaali hoito ja huolenpito jäävät lain soveltamisen ulkopuolelle. Tällöin kyseeseen voi tulla esimerkiksi omaishoito. Henkilökohtainen apu ei ole myöskään ystäväpalvelua tai seurana toimimista, vaan tällöin kyse on vapaaehtoisavustaja- toiminnasta.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää henkilökohtainen apu; muita järjestämistapoja ovat työnantajamalli sekä ostopalvelu. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voi saada henkilö, joka on oikeutettu henkilökohtaiseen apuun ja joka kykenee käyttämään palveluseteliä ja toimimaan kuluttaja-asemassa. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu äkillisiin avustajatarpeisiin, esimerkiksi vakituisen avustajan sairastuessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on vaikeavammaisille asiakkaille maksuton palvelu. Asiakkaan on mahdollista omalla kustannuksellaan hankkia palveluntuottajalta muita palveluja tai hoitoja,

joihin hänellä ei ole oikeutta vammaispalvelulain perusteella. Rauman kaupungin palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin asettamat ehdot palvelun laadulle ja sisällölle. Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa henkilökohtaisen avun sisällöstä, ajankohdasta ja toteuttamisesta. Asiakas määrittelee kulloisenkin avustamistilanteen paikan sekä avustamisen sisällön ja toteuttamistavan.

Henkilökohtaisen avun työ saattaa sisältää avustettavan nostoja tai siirtoja sekä henkilökohtaisessa hygieniassa tai syömisessä annettavaa apua. Myös päivittäiset kotityöt kuuluvat tarvittaessa henkilökohtaiseen apuun. Asiakkaan avustaminen voi edellyttää tiettyjä erityistaitoja, joita tarvitaan esimerkiksi kehitysvammaisia ja autistisia henkilöitä avustettaessa, puhevammaisen henkilön kanssa kommunikoidessa tai apuvälineitä käytettäessä.

7.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palvelujen tuottaja on ilmoitusvelvollinen hoidettavuuden muutoksista. Kunta arvioi lisäpalvelujen tarpeen. Jos lisäpalveluille ei kriteerien mukaan ole tarvetta tai päätöstä niistä ole tehty, asiakas maksaa palvelut itse.

7.3 Palvelusetelin arvo

Sosiaali- ja terveysvaliokunta vahvistaa vuosittain palvelusetelin arvon. Palvelusetelistä annetaan asiakkaalle päätös, jossa näkyy myös setelin arvo. Vammaispalvelulain 8 d § mukaan myönnettävän henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo määräytyy palveluseteliyrittäjän ilmoittaman hinnan mukaan; hinnalla, millä yrittäjä laskuttaisi muita palveluseteliasiakkaita. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on asiakasmaksulain 4 § mukaan asiakkaalle maksuton sosiaalipalvelu.

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

Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

7.4 Tietojärjestelmät

Raumalla on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Lisätietoja <https://vaana.fi/>

8 ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLINEN SOPIMUS

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. Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa raha-asoiden hoidosta sekä asiakkaan avainten hallinnasta.

8.1 Palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus ilmoittaa mahdollisista hintojen muutoksista kerran vuodessa joulukuussa, jolloin tarkistettut hinnat tulevat voimaan seuraavan vuoden alusta lukien. Palvelusetelihinnoittelu ei sisällä palvelun tuottajalle aiheutuneita matkakuluja.

8.2 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa asiakasta peruuttamatta jätetystä palvelusta enintään 50% palvelun kokonaishinnasta. Palveluseteliä ei voi käyttää peruuttamattomien palvelujen maksamiseen.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta palvelukerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Tällöin asiakas ei ole korvausvelvollinen peruuntuneesta palvelukerrasta. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä

ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

8.3 *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. Yrittäjän irtisanoessa palvelusopimuksen on irtisanomisaika vähintään kaksi (2) viikkoa.

8.4 *Palvelun virhe ja viivästytminen*

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on vastuu siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta 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 sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

8.4.1 *Palvelun viivästytminen ja virheen seuraamukset*

Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikko turvallisuuksmääräyksiä tai 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 viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti sekä toimittaa vastaukset tiedoksi palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

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.

9 VEROTUS

Palveluseteli on saajalleen tuloveroton 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.

Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa on kysymys arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:ssä ja 37 §:ssä tarkoitetuista arvonlisäverottomista terveyden- tai sairaanhoitopalveluista tai sosiaalihuollosta sekä kunnan että asiakkaan maksamalta osuudelta. (Lisätietoja: Sosiaalipalvelujen arvonlisäverotus, Verohallinnon ohjeet 14.9.2011, diaarinro 604/40/2011)

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan 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.

Yrityksen ja tilitoimiston tulee huomioida ilmoituksenvaraisten sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuudesta johtuvat yrityksen alv-vähennysten rajoitukset. Kirjanpitoon tulee kiinnittää erityistä huomiota, jos yrityksellä on myös arvonlisäverollista palveluliiketoimintaa.

10 ASIAKKAAN ASEMA

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon ja sen tukipalvelujen, omaishoidon sekä henkilökohtaisen avun kriteerit.

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

Linkki [omaishoidon tuen käytäntöön ja kriteereihin](#).

Linkki [kotihoiton kriteereihin](#).

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopusuhteen säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen sekä sen liitteenä olevan palvelu- ja hoitosuunnitelman. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

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 rekламаa-tilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat asiakkaan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhtettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

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.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle **palautetta** palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Asiakkaalla on oikeus tehdä **muistutus** saamastaan kohtelusta sosiaali- ja vanhuspalvelujen johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä **kantelun** valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle tiedoksi asiakkaan tekemä muistutus/kantelu sekä siihen liittyvät toimenpiteet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

11 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT VELVOITTEET

11.1 Palvelusetelilain vaatimat velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja ja sitoutuu täyttämään [seuraavat] palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset edellytykset.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että laissa vaaditut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä:

- ✓ ***Toimintakertomus***
- ✓ ***Päivitetty henkilökuntaluettelo (liite 2)***
- ✓ ***Omavalvontasuunnitelma***
- ✓ ***Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty***
- ✓ ***Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta***
- ✓ ***YEL/Tyel-vakuutustodistus***
- ✓ ***tai vaihtoehtoisesti Tilaajavastuuraportti***

Mikäli palveluseteliyrittäjä on hyväksytty edellisenä vuonna ennen 1.6., tulee edellä mainitut asiakirjat toimittaa. Toimintakertomus ja liitteet lähetetään os.

***Omaishoidon palveluvastaavat
Palvelukeskus Mansikkapaikka
Steniuksenkatu 6
26100 Rauma***

11.1.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

11.1.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) eli entinen lääninhallitus tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ja luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Valveri-rekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittava palveluntuottaja on toimiluvan hakemisen sijaan velvollinen tekemään ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan.

11.1.3 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta ja että palveluntuottaja toteuttaa asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään palveluun. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammatitaitoaan (täydennyskoulutussuunnitelma).

11.1.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

11.2 *Palvelun laatuvaatimukset*

11.2.1 *Palvelun yleiset vaatimukset*

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut oman alansa laatuvaatimukset sekä keskeiset laatuavoitteet. 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 ([linkki STM:n sivuille](#)). Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksyttyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia.

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

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritelty kirjallisesti.

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.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä.

11.2.2 *Henkilökunta*

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta sijaisia myöten täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Lasten kanssa toimiessa palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokainen työntekijä, sijaiset mukaan lukien, ovat esittäneet ajantasaisen rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Kaikkien työntekijöiden on pystyttävä hoitamaan työtehtävänsä ja kommunikoimaan asiakkaiden kanssa suomen kielellä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja pitää luetteloa henkilöstönsä koulutuksista ja osaamisen ajantasaisuudesta.

Palveluntuottajalla ja hänen työntekijöillään tulee olla asianmukainen kuvallinen henkilökortti, jotta asiakas voi varmistua henkilöllisyydestä.

Asiakasta palvelevien työntekijöiden tulee osata kertoa palvelun hinta ja merkitä se asiakkaan palveluseteliin.

11.2.3 Asiakastyytyväisyys ja palaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Kunta voi tarvittaessa toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn palveluntuottajien asiakkaille.

11.2.4 Valvonta ja laadun hallinta

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan mutta palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan palveluyksikköön tekemät valvontakäynnit, yhteistyö- ja kehityskokoukset sekä asiakaskyselyt. Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta, ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee toimittaa kunnalle neljännesvuosittain.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnassa tapahtuvista muutoksista (esimerkiksi viivytyksestä, esteestä tai keskeytyksestä). Samoin vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kunnan vastuuhenkilölle viipymättä kirjallisesti tai sähköpostitse.

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

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan.

Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle vuosittain huhtikuun loppuun mennessä (kts. kohta 11.1. Palvelusetelilain vaatimat velvoitteet).

11.3 Muut yleiset vaatimukset

11.3.1 Toimitilat

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

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

11.3.2 Hintatiedot

Palveluntuottajan tulee ylläpitää Vaana (entinen Palvelutili) maksuoperaattorin julkista luetteloa palveluitaan ja hinnoistaan. Hintatiedoissa tulee ilmoittaa asiakkaalta perittävät muut mahdolliset korvaukset, esim. kilometrikorvaus ja toimisto/laskutusmaksu. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle myös kirjallisessa muodossa.

11.3.3 Tiedonanto kunnalle

Palautteet ja ehdotukset toimenpiteiksi on toimitettava kunnalle välittömästi niiden saavuttua palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta asiakasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä palautteista ja muistutuksista, niihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

Palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen ilmoitus kunnalle toiminnan osittaisesta tai kokonaan lopettamisesta tai loppumisesta. Jos palveluntuottajan toiminta loppuu, asiakirjojen on siirryttävä kunnalle kuukauden kuluessa.

Asiakirjat toimitetaan os.

***Omaishoidon palveluvastaavat
Palvelukeskus Mansikkapaikka
Steniuksenkatu 6
26100 Rauma***

11.3.4 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

11.3.5 Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

11.4 Kunnan velvoitteet

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

11.4.1 *Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus*

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

11.4.2 *Kunnan informointi asiakkaalle*

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

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksetaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

11.4.3 *Kunnan antamat tiedot palveluntuottajalle*

Kunta suorittaa palveluntarpeen arvioinnin ja antaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamiseen tarvittavat tiedot ja pyytää suostumuksen asiakkaalta. (Hoito- ja palvelusuunnitelmakansio on asiakkaalla).

11.4.4 *Muut kunnan velvoitteet*

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujentuottajista (www.palveluseteli.fi). Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

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

12 ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA

Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

12.1 Rekisterin pito

Rauman kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja –turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja sekä palvelun toteuttaja (Asiakasasiakirjalaki 25 § 3 mom.). Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja sitoutuu lisäksi saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukaiselle vaatimustasolle (tietosuoja-asetuksen soveltaminen alkanut 25.5.2018).

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöh. julkisuuslaki, henkilötietolaki ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Rauman kaupunki on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Rauman kaupunki päättää asiakasasiakirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Rauman kaupungille tai, jos palveluntuottajan ja Rauman kaupungin välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Rauman kaupunki kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Rauman kaupunki ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokitietojen seurantaan palveluseteli -palveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syn-tyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä pal-veluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palve-luseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

12.2 *Tietoturvaloukkaus*

Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Rauman kau-pungille ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Rauman kaupungille muista palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan on annettava Rauman kaupungille vähintään seuraavat tiedot tietoturvalouk-kauksesta:

- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asian omaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät
- ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja
- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset
- kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollis-ten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Edellä mainittu ilmoitus on toimitettava sähköpostilla Rauman kaupungin kirjaamoon kirjaamo.sote@rauma.fi.

Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Rauman kaupungin yhteyden-otosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, rek-lamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen mukaiset tietotur-valoukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja.

12.3 *Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys*

Rauman kaupungin ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjes-tämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeu-desta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat

hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana palvelusetelin yhteydessä, palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas-asiakirjamerkinnät toimitetaan paperisena tulosteena.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä. Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat paperisina tulosteina Rauman kaupungille. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottaja ei saa käyttää tilaajalle kuuluvaa asiakasta koskevaa tietoa tai asiakirjaa, ellei palveluntuottajalla ole lainsäädäntöön perustuvaa oikeutta tiedon käyttämiseen.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

12.4 **Salassapito**

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

13 SÄHKÖINEN PALVELUSETELI

Rauman kaupunki käyttää Vaana Palveluseteli -sähköistä palveluseteliä. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä laskua kunnalle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Vaana Palveluseteli internet-pohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden.

Vaana Palveluseteli - verkkopalvelun käyttöön riittävät:

- internet-yhteys ja
- henkilökohtainen sähköpostiosoite

Kunta ilmoittaa Vaana Palvelusetelille hyväksymänsä palveluntuottajan, joka ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.palveluseteli.fi, jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

Ensimmäisellä palvelukäynnillä palveluntuottaja tutustuu kunnan asiakkaalle laatimaan hoito- ja/tai palvelusuunnitelmaan ja voi leikata palvelusetelistä Palveluntuottajan osion, josta saa laskutusta varten palvelusetelin koodin. Jos Palveluntuottajan osio on jo leikattu setelistä pois, saman koodin voi kopioida itselleen asiakkaan palvelusetelistä. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys sekä suunnitelman ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa. Palveluntuottaja on myös veloitettu merkitsemään jokaisella palvelukerralla palveluseteliin palvelusetelistä veloittettava summa sekä siihen jäävä saldo. Näin asiakas on tietoinen käytettävissä olevasta saldostaan.

Palvelusetelin veloitussykli on palveluntuottajan itse valittavissa. Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä. Vaana Palveluseteli tilittää rahat kaksi kertaa viikossa pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion (3 %). Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Muita kuluja ei synny eli jos ei asiakkaita, ei kuluja. Palveluntuottajalta poistuu kuntalaskutus kun veloitukset tehdään verkkopalvelussa. Tämä vähentää laskutukseen liittyvää työtä, nopeuttaa rahankiertoa ja helpottaa seurantaa. Verkkopalvelussa muodostuu automaattisesti arvonlisäverolain vaatima tositemite kunnalle.

Vaana Palveluseteli -yhteistyön ehdot:

- Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.palveluseteli.fi
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Vaana Palveluseteli) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositemteen. Tosite syntyy automaattisesti Vaana Palvelusetelin verkkopalvelussa palveluntuottajan veloitettaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnalle.
- Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 3 % setelin arvosta Vaana Palvelusetelille(veloitetaan tilitysten yhteydessä).

- 1. *Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi***
- 2. *Kunta ilmoittaa hyväksynnän palveluntuottajalle sekä Vaana Palvelusetelille***
- 3. *Vaana Palveluseteli lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla***
- 4. *Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot***
- 5. *Rekisteröinti käsitellään 2 viikon sisällä***
- 6. *Vaana Palveluseteli lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet***
- 7. *Palveluntuottajan tiedot julkaistaan www.palveluseteli.fi -portaalissa***

Asiakaspalvelu auttaa verkkopalveluun liittyen:

Vaana asiakaspalvelu
puh. 040 172 3700
asiakaspalvelu@vaana.fi
arkisin klo 9.00-15.00

14 LIITTEET

- Liite 1 Hakemus ja sitoumus palvelusetelituottajaksi
- Liite 2 Palveluntuottajan henkilökuntalomake

HAKEMUS JA SITOUHMUS PALVELUSETELITUOTTAJAKSI**Palveluntuottajaa koskevat tiedot (Täyttäkää huolella kaikki tämän sivun tiedot!)**

Palveluntuottaja	
Y-tunnus	Puhelinnumero
Yhteyshenkilö	
Osoite	
Sähköpostiosoite	
www-osoite	

Yrityksemme tarjoaa ilmoituksenvaraista sosiaalipalvelua

Kotihoito	hoiva, hoito ja huolenpito	☐ Kyllä	☐ Ei
Omaishoito	hoiva, hoito ja huolenpito/hoivapalvelut	☐ Kyllä	☐ Ei
	sijaispalvelu	☐ Kyllä	☐ Ei
	siivous	☐ Kyllä	☐ Ei
	ateriapalvelu	☐ Kyllä	☐ Ei
	pyykkipalvelu	☐ Kyllä	☐ Ei
	asiointipalvelu	☐ Kyllä	☐ Ei
	Päivätoiminta	☐ Kyllä	☐ Ei
	Lyhytaikaishoito	☐ Kyllä	☐ Ei
Henkilökohtainen apu (vammapalvelu)		☐ Kyllä	☐ Ei

Palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen mukana seuraavat liitteet:

- Aluehallintoviraston todistukset (kopioid) kuulumisesta sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin (**rekisteröitävä ilmoituksenvarainen toiminta, kotihoidon hoivapalvelu**) ☐
- tai
Kunnan toimielimen hallintopäätös **ei-rekisteröitävästä ilmoituksenvaraisesta toiminnasta (tukipalvelu)** ☐
- Ennakkoperintärekisteriote ja Y-tunnus ☐
- 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/TyEI ☐
- tai vaihtoehtoisesti Tilaa javastuuraportti
- Henkilöstöluettelo, liite 2 ☐
- Omavalvontasuunnitelma (aloittavan yrittäjän toimitettava 6KK:n kuluessa) ☐
- Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma ☐
- Rikostaustaote lasten parissa työskenteleviltä (esitettävä haastattelussa) ☐
- Palveluseteliyrittäjän toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma ☐
- Palvelun hintatiedot ☐

Palveluntuottaja toimittaa lisäksi vapaamuotoisen kuvauksen/selvityksen tarjottavista palveluista.

Yrityksemme hakee Rauman kaupungin palvelusetelituottajaksi.

Vakuutamme, että antamamme tiedot ovat oikeita ja asianmukaisia. Olemme lukeneet palvelusetelin sääntökirjan sekä sen liitteet ja sitoudumme noudattamaan niiden sisältöä.

Paikka ja päiväys

/ 201

Allekirjoitus ja nimenselvennys

HAKEMUKSEN PALAUTUSOSOITE:

Rauman kaupunki
Omaishoidon palveluvastaavat
Palvelukeskus Mansikkapaikka
Steniuksenkatu 6
26100 Rauma

PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNTALOMAKE

Yrityksen nimi:

Palveluntuottajan nimi:

Vastuuhenkilön nimi:

Vastuuhenkilön koulutus:

Päivämäärä: / 201

Allekirjoitus _____

Ammatillinen peruskoulutus, tutkintonimike	Henkilökunnan lukumäärä nimikkeittäin

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta sijaisia myöten täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Kaikkien tiedot tarkistettu Valviran rekistereistä (Terhikki/Suosikki)

kyllä

ei

Lasten kanssa toimiessa palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokainen työntekijä, sijaiset mukaan lukien, ovat esittäneet ajantasaisen rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Rikosrekisteritiedot tarkistettu

kyllä

ei