



# **Porvoon sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa**

Sosiaali- ja terveyslautakunta 27.4.2021 § 49

# Sisällys

<b>1.</b>	<b>Määritelmät .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Sääntökirja.....</b>	<b>5</b>
2.1	Sääntökirjan luonne .....	5
2.2	Sääntökirjan muuttaminen .....	6
2.3	Sääntökirjan voimassaolo .....	6
<b>3.</b>	<b>Asiakkaan asema .....</b>	<b>7</b>
3.1	Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle .....	7
3.2	Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde .....	8
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	8
3.4	Asiakkaan kustannukset .....	9
<b>4.</b>	<b>Palveluntuottajan veloitteet.....</b>	<b>10</b>
4.1	Yleiset vaatimukset.....	10
4.1.1	Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin .....	10
4.1.2	Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset .....	10
4.1.3	Vähimmäispalvelutaso.....	11
4.1.4	Vakuutusturva.....	11
4.2	Kunnan asettamat muut vaatimukset .....	11
4.2.1	Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuulumisen.....	11
4.2.2	Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta .....	12
4.2.3	Verot ja sosiaaliturvamaksut.....	12
4.2.4	TYEL, eläkemaksut .....	12
4.2.5	Henkilökunta.....	12
4.2.6	Oma-avontasuunnitelma .....	13
4.2.7	Hankintalain veloitteet.....	13
4.2.8	Toimitilat .....	13
4.2.9	Hinta- ja osoitetiedot .....	14
4.2.10	Palveluntuottajan tavoitettavuus .....	14
4.2.11	Potilas- ja asiakasasiakirjat.....	14

4.2.12	Salassapito .....	16
4.2.13	Alihankkijat .....	16
4.2.14	Markkinointi .....	17
4.2.15	Tiedonanto kunnalle .....	17
4.2.16	Lainsäädäntö, viranomaismääräykset ja ohjeet.....	18
4.3	Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	18
4.4	Sähköisen palvelujärjestelmän käyttö.....	19
4.5	Arvonlisäveroitus .....	19
<b>5.</b>	<b>Kunnan velvoitteet .....</b>	<b>20</b>
5.1	Yleiset velvoitteet.....	20
5.2	Rekisterinpito, tietosuoja ja henkilötietojen käsittely .	20
5.3	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu .....	21
<b>6.</b>	<b>Palvelun seuranta ja valvonta .....</b>	<b>21</b>
6.1	Palvelun laadun valvonta.....	21
6.2	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus.....	22
6.3	Hyväksymisen peruuttaminen.....	22
<b>7.</b>	<b>Sääntökirjan liitteet .....</b>	<b>23</b>

# 1. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

- 1) **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000), jäljempänä **sosiaalihuollon asiakaslaki** 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä **potilaslaki**) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- 2) **Kunta** on palvelunjärjestäjä.
- 3) **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4) **Palvelusetelillä** tarkoitetaan asiakkaalle annettavaa sitoumusta korvata myönnetyn palvelun kustannuksia. Palveluseteli voi konkreettisenä maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös. Palvelusetelin arvo vastaa kustannuksia, jotka kunta on ennalta määritellyt ja jotka se palvelusetelillä sitoutuu suorittamaan palveluntuottajalle asiakkaalle tuotetusta palvelusta.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on kunnan hyväksymä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), jäljempänä **palvelusetelilaki**, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

- 5) **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
- 6) **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinoidaan palvelusetelien luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja

annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.

- 7) **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin luvussa 2.
- 8) **Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kunta on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
- 9) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihoitolain tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

## 2. Sääntökirja

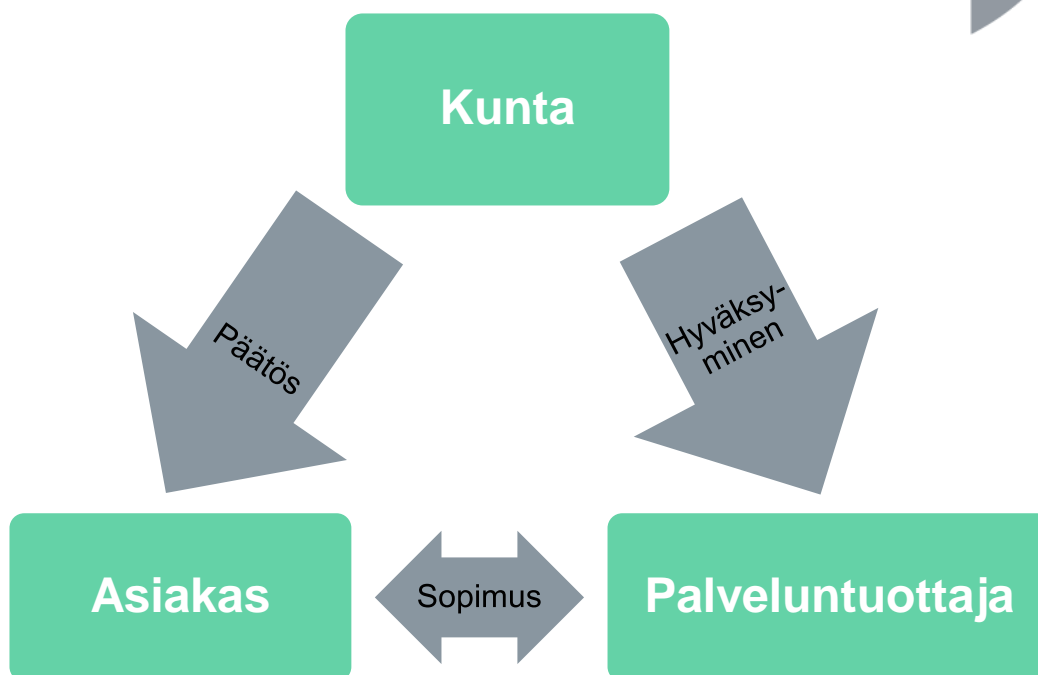
---

### 2.1 Sääntökirjan luonne

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja annetussa määräajassa sen voimaantulon jälkeen (jo palvelusetelituottajiksi hyväksytyt yritykset) tai siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajaksi.

Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eivätkä kyseisen palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.



## 2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen.

Palveluntuottajan tulee hyväksyä muuttuneet määräykset. Ilmoitus tulee tehdä kirjallisesti kunnalle 30 päivän kuluessa kunnan ilmoituksesta muuttuneista määräyksistä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita kirjallista hyväksyntäilmoitusta, kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymispäätöksen perumisesta.

## 2.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 3. Asiakkaan asema

---

### 3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Mikäli asiakas täyttää palvelun myöntämiskriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn ajan. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muilla tavoin. Palveluseteli voidaan perua myös asiakkaan toiveesta.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Kunnan on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakaslaki 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

## 3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajille ei osoiteta palveluseteliasiakkaita kunnan toimesta. Kunnan henkilöstö antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Asiakas toimittaa palvelusetelin tunnuksen valitsemalleen palveluntuottajalle. Tunnuksen perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä. Tunnuksen selvittämisen lisäksi, palveluntuottajan tulee selvittää asiakkaalta mihin tarkoitukseen palveluseteli on myönnetty. Tarkoitus ilmenee joko palvelusetelistä, palvelupäätöksestä tai hoito- ja palvelusuunnitelmasta.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

## 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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. Asiakkaan asemaan sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä kuten lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lakia potilaan asemasta ja oikeuksista, lakia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä ja sosiaalihuoltolakia.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat asiakkaan oikeus kuluttajana pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä



sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle.

Lisäksi potilas voi potilasvakuutuslain (948/2019) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta potilasvakuutuslain 23 §:n kuvaamissa tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Mahdollisen muistutuksen tai kantelun teon lisäksi asiakkaan toivotaan antavan palautetta kunnan sosiaali- ja terveystaloukselle.

### **3.4 Asiakkaan kustannukset**

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen ns. omavastuuosuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka annetaan palvelusetelillä.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Sosiaalihuollon antamaa palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta mahdolliseen kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksella, kotitalousvähennyksen voi saada näistä lisäpalveluista.

## 4. Palveluntuottajan velvoitteet

---

### 4.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut kunnan tässä sääntökirjassa sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Tätä varten suositellaan, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaan ([www.vastuugroup.fi](http://www.vastuugroup.fi)).

#### 4.1.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta. Palveluntuottaja toimittaa riittävän selvityksen, josta asia ilmenee. Riittävänä selvityksenä pidetään muun muassa Luotettava Kumppani-selvitystä.

#### 4.1.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

### 4.1.3 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

### 4.1.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Näitä ovat mm. potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee olla riittävä palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilö- tai materiaalihinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

Kriteerin täyttyminen osoitetaan todistuksella voimassa olevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta. Todistus toimitetaan ilmoittautumisen yhteydessä.

## 4.2 Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu esitettyjen yleisten vaatimusten lisäksi täyttämään kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

### 4.2.1 Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinosoitteessaan.

Palveluntuottaja toimittaa hakemuksen liitteenä selvityksen, josta asia ilmenee.

#### **4.2.2 Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta**

Terveydenhuoltopalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täytyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai otteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä, joka tulee toimittaa liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

Sosiaalipalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamistaan muista kuin ympärivuorokautisista sosiaalipalveluista jos ne ilmenevät lupahakemuksesta.

#### **4.2.3 Verot ja sosiaaliturvamaksut**

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

Palveluntuottaja toimittaa hakemuksen liitteenä riittävän selvityksen, josta asia ilmenee.

#### **4.2.4 TYEL, eläkemaksut**

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

Palveluntuottaja toimittaa hakemuksen liitteenä riittävän selvityksen, josta asia ilmenee.

#### **4.2.5 Henkilökunta**

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta tai kohtuullisia työehtoja. Palveluntuottajan tulee olla järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää henkilöstöluetteloa, joka toimitetaan hakemuksen yhteydessä sekä erikseen pyydettäessä. Henkilöstöluettelosta tulee ilmetä:

- nimi ja koulutus (sekä laillistetun ammattihenkilön Valvira-rekisteröinti numero)
- rikostaustatöiden tarkastuspäivämäärä (koskee niitä palveluja, joissa henkilöstö työskentelee lasten kanssa)
- voimassa oleva lääkehoitolupa (koskee niitä palveluja, joissa henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa)
- kielitaito

Palveluntuottaja toimittaa hakemuksen liitteenä riittävän selvityksen, josta asia ilmenee.

#### **4.2.6 Omavalvontasuunnitelma**

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Omavalvontasuunnitelma on toimitettava liitteenä hakeutumisen yhteydessä.

#### **4.2.7 Hankintalain velvoitteet**

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä luetelluista rikoksista.

Palveluntuottaja toimittaa hakemuksen liitteenä riittävän selvityksen, josta asia ilmenee.

#### **4.2.8 Toimitilat**

Niiden palveluntuottajan toimitilojen, joissa toteutetaan asiakaspalvelua, on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

#### **4.2.9 Hinta- ja osoitetiedot**

Palveluntuottajalla on oltava ajantasaiset hinta- ja osoitetiedot esillä palvelusetelijärjestelmässä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan ilmoittamiaan hintoja kalenterivuoden kerrallaan. Hintoja on mahdollista muuttaa vuosittain ajalla 1.–31.12. ja uudet hinnat astuvat voimaan vuosittain 1.1. alkaen.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Hintatietojen yhteydessä on ilmoitettava myös mahdollisen kilometrikorvauksen perimisestä. Kilometrikorvauksen määrä voi olla enintään kulloinkin voimassa olevan verottajan ohjeistuksen mukainen (vuonna 2021 0,44 €/km). Kilometrikorvaus veloitetaan toteutuneiden kilometrien mukaan enintään Porvoon torin (Rauhankatu 22) ja asiakkaan osoitteen väliseltä matkalta. Tarkemmin kilometrikorvauksen perimisestä voidaan säätää palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

#### **4.2.10 Palveluntuottajan tavoitettavuus**

Palvelusetelijärjestelmässä on oltava palveluntuottajan ajantasaiset yhteystiedot. Niiden ylläpitämisestä vastaa palveluntuottaja. Yhteystietojen tulee sisältää yhteystiedot asiakkaille ja kunnan edustajille. Palveluntuottajan edustajan tulee olla asiakkaiden ja kunnan tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

#### **4.2.11 Potilas- ja asiakasasiakirjat**

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat tulee palauttaa kunnalle, kun palvelu päättyy.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassa olevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain mukaisesti Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain 5 §:n mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 18 §:ään koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettyä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Kunta voi antaa ostopalveluvaltuutuksen, jolla kunnan hyväksymä ja asiakkaan valitsema terveydenhuollon palveluntuottaja pääsee katsomaan palvelun tuottamisessa tarvitsemiin asiakkaan potilastietoja Kanta-palvelusta sekä päivittämään tiedon toteuttamistaan hoitotoimenpiteistä Kanta-palvelun rekisteriin.

Yksiköllä on nimetty tietosuojavastaava ja tietosuojasta on yksikössä ohjeistettu.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat palvelusuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat lainsäädännössä edellytettyyn salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole palveluntuottajan palveluksessa tai harjoittelussa.

Palveluntuottajalla on tietoturvallinen asiakastietojärjestelmä, jonka hankinnasta ja muista kustannuksista se vastaa. Tietojärjestelmä sisältää kaikki sellaiset tiedot mitä tarvitaan varmistamaan asiakastyön turvallisuus, jatkuvuus sekä luotettavuus. Tietojärjestelmän tulee olla yhteensopiva Kanta-arkiston kanssa lainsäädännössä määritellyn aikataulun ja THL:n ohjeiden mukaisesti.

Asiakasta, hänen terveyttään tai asumistaan koskevat kirjaukset tehdään tarkoituksenmukaisesti ja asiallisesti. Yksikössä tehdään asiakkaan asumispalvelujen toteuttamisen kannalta riittävät ja asianmukaiset asiakaskirjaukset, joista ilmenee toimenpiteet ja seuranta-tiedot. Päivittäisen kirjaamisen tulee olla asiakkaan tilannetta kuvaavaa ja asiakasta kunnioittavaa. Asiakkaan osallisuus päivittäiskirjauksissa on mahdollistettava, mikäli tämä niin haluaa ja kykenee.

Asiakkaalle tulee kertoa, että hänestä kirjataan asiakastietoja. Asiakkaalla on oikeus halutessaan saada tietoa itseään koskevista merkinnöistä kirjaamisjärjestelmästä itselleen ymmärrettävässä muodossa.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, kunta rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsitteilyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsitteilystä (159/2007).

Asiakassuhteen päättyessä kaikki asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan tilaajalle.

Palveluntuottajan on tilaajan pyynnöstä toimitettava yhteenveto, raportti tai muu vastaava asiakirja, josta ilmenee asiakkaan tilanne ja tarpeet.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasosta ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

#### **4.2.12 Salassapito**

Sosiaali- ja terveystoimiala noudattaa toiminnassaan aina lakia viranomaistoiminnan julkisuudesta sekä salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä. Palveluntuottajan on huomioitava kyseisten lakien määräykset.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot ja olemaan käyttämättä niitä muuhun kuin toimintaansa kyseisen palvelun tuottajana. Salassapitovelvollisuuden tulee olla voimassa myös työntekijän työsopimuksen päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasosta ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan liitteenä olevia henkilötietojen käsittelyehtoja.

#### **4.2.13 Alihankkijat**

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.



#### 4.2.14 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointiviestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosi-aali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Kokonaishinnalla tarkoitetaan mm. palvelun tuntihintaa, mahdollisia kilometrikorvauksia sekä muita vastaavia kustannuksia, jotka palveluntuottaja perii asiakkaalta.

Palveluntuottaja ei saa käyttää kunnan nimeä markkinoinnissa ilman kunnan kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää toimi kyseisen palvelun tuottajana.

#### 4.2.15 Tiedonanto kunnalle

Sekä kunta että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta sekä kirjallisesti sosi-aali- ja terveystoimen kirjaamoon, sotekirjaamo@porvoo.fi. Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminnan keskeytykset ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan/yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa säännöllistä laadun valvontaa sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuutta. Kuntaa tulee viipymättä informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista sekä niihin annetuista vastauksista ja ratkaisuista.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

#### 4.2.16 Lainsäädäntö, viranomaismääräykset ja ohjeet

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

### 4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan kunnan hakemuslomakkeella. Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämät todistukset toimitetaan hakemuksen liitteenä.

#### Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot

Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen

Todistus voimassa olevasta vakuutusyhtiön tai – yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta

Työnantajarekisteriin kuuluminen

Verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksutiedot

TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot

Omavalvontasuunnitelma

Lupa terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä Aluehallintoviraston luvasta tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä (vain terveydenhuollon palveluissa)

Henkilöstöluettelo

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvänä tilaajavastuun selvityksenä, palveluntuottaja voi toimittaa VastuuGroup Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmasta saatavan selvityksen.

Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaisessa sääntökirjassa mahdollisesti luetellut liitteet.

Kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

## 4.4 Sähköisen palvelujärjestelmän käyttö

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti kunnan osoittamassa järjestelmässä. Palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon ennen palvelupyynnön vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutus-oikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan palvelusetelin saldo pysyy ajan tasalla.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

## 4.5 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1) valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai

2) sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 2.4.2019 (diaarinumero VH/352/00.01.00/2019). Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

## 5. Kunnan velvoitteet

---

### 5.1 Yleiset velvoitteet

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.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä palvelusetelijärjestelmässä.

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

Kunnan tulee nimetä vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa.

### 5.2 Rekisterinpito, tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Kunta on palvelussa syntyneiden asiakas- ja potilaskirjausten rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Asiakas- ja potilaskirjauksissa noudatetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) periaatteita. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan liitteenä olevia henkilötietojen käsittelyehtoja.

## 5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja kaupungilta voidaan esittää sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

# 6. Palvelun seuranta ja valvonta

---

## 6.1 Palvelun laadun valvonta

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

Palveluntuottaja on pyydettyessä velvollinen toimittamaan kunnalle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut kunnan erikseen pyytämät tiedot ja asiakirjat.

Kunnalla on oikeus tehdä laatuseurantaa sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

## 6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

## 6.3 Hyväksymisen peruuttaminen

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

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- c) palveluntuottaja ei noudata (kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
- d) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan tai on asetettu konkurssiin
- e) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan, henkilöön tai talouteen kohdistuneesta liittyvästä rikoksesta.
- f) palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
- g) palveluntuottaja on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- h) palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotu- maksujen suorittamisen

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista säännellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

## 7. Sääntökirjan liitteet

Henkilötietojen käsittelyohje

Palvelukohtaiset sääntökirjat

- kotihoito
- lapsiperheiden kotipalvelu
- vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu
- omaishoidon tuki
- rintamaveteraanien avokuntoutus
- rintamaveteraanien kotona asumista tukevat palvelut
- tehostettu palveluasuminen