



**Vanhuspalveluiden ateriapalvelun  
sääntökirja**

**1.8.2020**

## Sisällysluettelo

1.	<a href="#">Sääntökirjan yleinen osio</a>	3
1.1.	<a href="#">Sääntökirja ja sen soveltamisala</a>	3
1.2.	<a href="#">Sääntökirjan voimassaoloaika</a>	3
1.3.	<a href="#">Määritelmät</a>	3
1.4.	<a href="#">Keskeinen sovellettava lainsäädäntö</a>	4
2.	<a href="#">Porin perusturva</a>	4
3.	<a href="#">Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus</a>	5
4.	<a href="#">Asiakkaan asema</a>	5
5.	<a href="#">Palveluntuottajaksi hakeutuminen</a>	6
6.	<a href="#">Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet</a>	6
6.1.	<a href="#">Laskutus</a>	8
6.2.	<a href="#">Laskutusosoite</a>	9
6.3.	<a href="#">Palveluntuottajien laadunhallinta ja valvonta</a>	9
6.4.	<a href="#">Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen</a>	10
7.	<a href="#">Asiakastietojen käsittely ja salassapito</a>	11
7.1.	<a href="#">Asiakastietojen käsittely</a>	11
7.2.	<a href="#">Salassapito</a>	11
8.	<a href="#">Palvelusetelillä tuotettavat palvelut</a>	12
8.1.	<a href="#">Ateriapalvelu</a>	12
8.2.	<a href="#">Palveluseteliasiakkaat</a>	12
8.3.	<a href="#">Palvelusetelijärjestelmä</a>	12
8.4.	<a href="#">Palvelusetelin arvo ja myöntäminen</a>	12
8.5.	<a href="#">Palvelua ohjaava lainsäädäntö</a>	13
8.6.	<a href="#">Sopimus</a>	14
8.7.	<a href="#">Palvelun peruuntuminen</a>	14
8.8.	<a href="#">Reklamaatiot</a>	14
9.	<a href="#">Muut erityiset määräykset</a>	14
9.1.	<a href="#">Tietojen anto ja vastuuhenkilöt</a>	14
9.2.	<a href="#">Hintojen muutos</a>	15
10.	<a href="#">Verotus</a>	15
10.1.	<a href="#">Tuloverotus</a>	15
10.2.	<a href="#">Arvonlisäverotus</a>	15
11.	<a href="#">Sääntökirjan muuttaminen</a>	15
12.	<a href="#">LIITTEET</a>	15

## Sääntökirjan yleinen osio

### Sääntökirja ja sen soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Porin perusturva järjestää vanhuspalveluiden säännöllisen kotihoidon ja omaishoidontuen asiakkaiden ateriapalvelua sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti Porin kaupungin alueella.

Sääntökirjassa Porin perusturva asettaa palveluiden ja palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Porin perusturva velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjaan määritellyjä velvoitteita ja kriteereitä.

### Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.8.2020 alkaen toistaiseksi.

### Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

- **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta, jolle myönnetään palvelusetelillä järjestettävä ateriapalvelu ja joka on palvelun lopullinen käyttäjä. Asiakas itse valitsee palvelun tuottajan. Tämä vahvistaa itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista, palvelun tuottaman hyvän elämänlaadun lisäksi.
- **palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämistä vastaavassa olevan Porin perusturvan vanhuspalveluiden sosiaali- ja terveysterveystien saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Porin perusturvan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveysterveystien palveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveysterveystien palvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä Porin perusturva ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
- **tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kriteerit täyttävillä asiakkailla yhtä suuri (riippumatta asiakkaan tuloista.) Porin perusturva määrittää

palveluselin arvon. Palvelusetelistä annetun lain (569/2000) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

- **omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Porin perusturvan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi
- **palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa itsenäistä ammatinharjoittajaa, joka on hyväksytty perusturvan palveluseteliyrittäjäksi.

## 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. Palveluun sovellettava keskeinen lainsäädäntö on lueteltu tässä sääntökirjassa kohdassa 8.6.

## Porin perusturva

Porin perusturva valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin hakeutuvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Porin perusturvan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on hakeutunut palvelusetelin tuottajaksi.

Porin perusturva pitää luetteloa hyväksymistään palvelujentuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Porin perusturva neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä sekä esittää asiakkaalle tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot ja hinnat.

Porin perusturvalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujentuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Porin perusturva varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa, ovat Porin perusturvan asiakirjoja ja niissä olevat tiedot Porin perusturvan tietoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa Porin perusturva rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina Porin perusturvan ylläpitämään asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja Porin perusturvan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Porin perusturva peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää kirjallisesti hyväksymisen peruuttamista.

## Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Porin perusturvan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita perusturvakeskukselle tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntävällä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus saada Porin perusturvalta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja suuruudesta.

Porin perusturva voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää kotihoidon ateriapalvelun palvelusetelin saamisen myöntämiskriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan muilla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua asiakkaaksi hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakkaalle annetaan palveluntuottajista lista. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Porin perusturvalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaa toimintaa. Lain mukaan asiakkaalla on mm. oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun (4§).

## Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä toimintaa varten laadittu hakemuslomake [palse.fi-portaalissa](https:palse.fi-portaali) (<https:palse.fi-portaali>). Palveluntuottajaksi hakeminen on siten mahdollista ympäri vuoden. Hakemuksessa on lakisääteisiä edellytyksiä palveluntuottajaa koskien ja kunnan asettamia omia hyväksymiskriteereitä. Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytään kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat. Vaaditut dokumentit tulee liittää hakemukseen sähköisesti.

## Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja ja määräyksiä, kun palveluntuottaja on hyväksytty vanhuspalveluiden ateriapalvelun tuottajaksi.

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

### Rekisteröinti

Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintä- sekä työnantajarekisteriin. Palveluntuottaja on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.

### Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat säädökset ja sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset.

## Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetyt hyvän sosiaalihuollon sekä hyvän kohtelun vaatimukset. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelun tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, palveluun pääsyiedoissa) Porin perusturvan palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle ja [www.palse.fi](http://www.palse.fi)-portaaliin sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityisestä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla.

## Vahingonkorvausvastuu

Palveluntuottaja vastaa omasta ja käyttämiensä alihankkijoiden ja muiden palveluntuottajaan sopimussuhteessa olevien kolmansien tahojen aiheuttamista vahingoista asiakkaalle

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

Porin perusturva ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamasta vahingosta. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa virheen tai puutteellisen palvelun korvaamisesta aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Porin perusturva ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin. Porin perusturva ei myöskään vastaa asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

## Henkilökunta

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydenniskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Palveluntuottaja vastaa kustannuksellaan siitä, että palveluntuottajan koko henkilökunnalla on riittävä hygieniaoosaaminen ja voimassaolevat hygieniapassit.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johto tai edustus-, päätös tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä

lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

### **Alihankkijoiden käyttäminen**

Palveluntuottajan on ilmoitettava Porin perusturvalle käyttämänsä alihankkijat. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Alihankkijoiden osalta on toimitettava tilaajavastuulain 5 §:n mukaiset todistukset toiminnan edellytysten täyttymisestä sekä omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot Palse.fi-portaalissa.

### **Markkinointi ja referenssit**

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Palvelun hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Porin perusturvan toiminimeä tai muuta Porin perusturvaan liittyvää tietoa saa käyttää ainoastaan Porin perusturvan etukäteen antaman kirjallisen suostumuksen mukaisesti. Markkinoinnissa ja referenssitietojen antamisessa on aina noudatettava henkilötietolainsäädäntöä sekä liike- ja ammattisalaisuuksia koskevaa lainsäädäntöä.

## **Laskutus**

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta sosiaalihuoltoon liittyvää myyntiä, tästä tulee näkyä laskussa maininta. Arvonlisäverolain 37 § mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palveluiden ja tavaroiden myymisestä. Palveluntuottaja laskuttaa Porin perusturvaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen koontilaskuna palvelusetelipäätösten mukaisesti. Palvelusetelipäätöksen mukaisesti laskutettavissa palveluissa palveluntuottaja laskuttaa Porin perusturvaa ja asiakasta palvelusetelin myöntämispäivänä voimassa olevien hinnastojen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 21 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Laskussa tulee olla tilausviite T20-1690 alkuinen tilausviite ja palse.fi-portaalissa muodostettu laskuviite (ATERI-xxxxx). Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja. Laskutus tapahtuu ensisijaisesti verkkolaskuna. Palveluntuottaja toimittaa kopion YEL-todistuksesta vuosittain aina ensimmäisen laskun yhteydessä.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.



## Laskutusosoite

Porin kaupungille lähetettävien laskujen tulee aina ensisijaisesti olla verkkolaskuja. Verkkolaskuttaminen säästää luontoa ja on sekä lähettäjälle että vastaanottajalle nopeampaa ja edullisempaa kuin paperilaskujen käsittely.

Porin kaupungilla on yksi verkkolaskuosoite:

Verkkolaskuosoite	003701373239
Verkkolaskuoperaattori	Basware
Välittäjän tunnus	BAWCFI22

Laskulla tulee mainita T-alkuinen tilausviite. Ateriapalveluiden palvelusetelilaskujen tilausviite on T20-1690. Tilausviite tulee olla verkkolaskuaineistossa Finvoice-kentässä BuyerReferenceIdentifier tai kentässä OrderIdentifier (tai TEAPPS-kentässä INVOICE/HEADER/BUYER\_REFERENCE). Tähän kenttään ei tule laittaa muuta tekstiä.

Laskulla tulee näkyä myös palse.fi-portaalissa muodostettu koontilaskuviite (ATERI-xxxxx).

Mikäli palveluntuottajalla ei vielä ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja:

Porin kaupungille voi tehdä verkkolaskuja Baswaren maksuttoman toimittajaportaalin kautta <https://portal.basware.com>

Toimittajaportaalin käyttäjäksi rekisteröidytään osoitteessa [https://portal.basware.com/open/Porin\\_kaupunki](https://portal.basware.com/open/Porin_kaupunki)

Laskun nopean käsittelyn varmistamiseksi tulee Ostajan viite- kohtaan kirjoittaa T-alkuinen tilausviite. Ateriapalveluiden palvelusetelilaskujen tilausviite on T20-1690.

Lisätietoja: Sarastia Oy puh. 020 6399 400 tai <https://asiakaspalvelu.sarastia.fi/asiakaspalvelu/yritykset>

## Palveluntuottajien laadunhallinta ja valvonta

Porin perusturva on velvollinen valvomaan palveluntuottajan suorittamaan toimintaansa. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit. Julkisella yhteisöllä on oikeus tarkastaa palveluntuottajien tietoja, ja

tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on veloitettu tekemään yhteistyötä valvojan tahon kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu omavalvontaan.

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatuvaatimukset ja omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty, ja näiden henkilöiden vastuut sekä valtuudet tulee olla kirjallisesti määritelty.

## Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Porin perusturvalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle antamansa hyväksyminen ja poistaa välittömästi palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listasta, mikäli:

- Hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- Palveluntuottaja ei noudata kunnan suullisesta tai kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- Palveluntuottaja on poistettu ennakkoperintärekisteristä tai tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- Luottamus palveluntuottajaan on muusta syystä heikentynyt
- Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- Palveluntuottaja on antanut olennaisesti hyväksymiseensä vaikuttavia vääriä tietoja
- Palveluntuottaja on toiminut vastoin Porin perusturvalle toimittamaansa omavalvontasuunnitelmaansa tai laatujärjestelmänsä tai erehdyttänyt Porin perusturvaa toimittamalla vääriä tietoja
- Palveluntuottaja ei ole noudattanut asiakasta koskevaa tietosuojaveloitettaan käsitellessään asiakkaan asiakastietoja tai muita henkilötietoja tai palveluntuottaja ei ole luovuttanut Porin perusturvalle asiakas- tai potilastietoja

Listalta poistamisesta toimitetaan palveluntuottajalle kirjallinen päätös perusteluineen.

Porin perusturvan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan seuraavan kalenterikuukauden kuluttua.

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

Lisäksi palveluntuottajan tulee välittömästi kirjallisesti ilmoittaa tilaajalle edellä mainituista tilanteista.

## Asiakastietojen käsittely ja salassapito

### Asiakastietojen käsittely

Porin perusturva toimii tämän sääntökirjan tarkoittamia ateriapalveluita saavien vanhuspalveluiden asiakkaiden asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Porin perusturvan yleisiä tietosuojaohjeita ja perusturvan erikseen antamia ohjeita, jotka koskevat asiakastietojen käsittelemistä, kuten asiakastietojen käyttämistä, laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään asiakastietoja koskevat asiakirjat niin kauan kuin palveluntuottaja on Porin perusturvan ylläpitämässä hyväksytyjen palveluntuottajien rekisterissä. Kun palveluntuottaja ei ole enää merkitty palveluntuottajien rekisteriin, on palveluntuottaja velvollinen Porin perusturvan pyynnöstä kustannuksellaan luotettavalla tavalla hävittämään asiakastiedot tai toimittamaan ne Porin perusturvalle.

Palveluntuottaja ei saa luovuttaa hallussaan olevia ateriapalveluiden asiakkaita koskevia asiakirjoja tai niissä olevia luottamuksellisia tietoja kolmansille osapuolille. Ateriapalveluita koskevien asiakastietojen käyttäminen muussa tarkoituksessa kuin sääntökirjan tarkoittamien palveluiden tuottamisessa on kielletty.

Palveluntuottaja noudattaa henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja käsitellessään, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään tietosuojalaissa EU:n tietosuojasetuksessa sekä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään ja käsittelemään hallussaan olevia henkilötietoja siten, ettei tietojen luottamuksellisuus ja salassa pitäminen vaarannu. Palvelusetelipalveluntuottaja pitää asiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla Porin perusturvan tietoja ja asiakirjoja.

### Salassapito

Palvelusetelillä palvelua tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Porin perusturvan palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta palvelusetelillä tuotettavia palveluita tuottaessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja ja Porin perusturva sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Porin perusturva sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet. Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa senkin jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä järjestettävää palvelua.

## Palvelusetelillä tuotettavat palvelut

### Ateriapalvelu

Ateriapalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista kotihoidon tukipalvelua. Ateriapalvelun palvelusetelin avulla lisätään asiakkaan valinnanvapautta valita ateriapalveluntuottaja. Ateriapalvelu tukee asiakkaiden terveydentilan sekä toimintakyvyn ylläpitoa ja kotona asumista mahdollisimman pitkään. Ateriapalvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakkaan palvelusuunnitelmassa.

### Palveluseteliasiakkaat

Palveluseteliasiakkaita ovat säännöllisen kotihoidon tai omaishoidon asiakkaat, joille on tehty palvelutarpeen arviointi. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti ikääntyneitä, jotka asuvat omassa kodissaan palveluiden turvin.

### Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palse.fi-portaali. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje on palse.fi-portaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu ateriapalvelun palveluntuottajaksi.

Ohjeita palse.fi-portaalin käyttöön: Fysioterapeutti/ palvelusetelivastaava Maarit Metsänen, Porin perusturva / kuntoutuspalvelut; puh. 044 701 0229; maarit.metsanen@porinperusturva.fi

Lisätietoja ateriapalveluun liittyen: Ateriayhdyshenkilö Anne Lempinen, Porin perusturva / vanhuspalvelut; puh. 044 701 5020; anne.lempinen@porinperusturva.fi

Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan ja kirjaa palvelutapahtumat ohjeen mukaan.

## Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Ateriapalvelun palveluseteli on tulosidonnainen, asiakkaan bruttotulot maksimissaan 1200 euroa kuukaudessa /henkilö. Palvelusetelin arvo on 4 euroa/ateria, enimmillään 80 euroa kuukaudessa ja se myönnetään toistaiseksi voimassa olevaksi.

Palvelusetelin myöntävä viranhaltija antaa asiakkaalle listan hyväksytyistä palveluntuottajista. Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palse.fi-portaalissa asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa halutessaan kalenterikuukausittain. Vaihdoista tulee ilmoittaa sekä palveluntuottajalle että palvelusetelin myöntäneelle henkilölle. Asiakkaan vaihtaessa palveluntuottajaa, palveluntuottaja palauttaa palvelusetelin tuottajan kappaleen asiakkaalle.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Porin perusturvan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluja. Palvelusetelillä tuotettu ateriapalvelu voi olla kotiin kuljetettu ateria tai asiakas voi ruokailla hyväksytyyn palveluntuottajan tiloissa. Asiakkaan tulee ilmoittaa poissaolo ateriapalvelusta suoraan palveluntuottajalle.

Asiakas / omainen voi tarkistaa palvelusetelin käytettävissä olevan saldon ja käyttötapaukset palse.fi-portaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palse.fi-portaalista aina jo palvelusta sovittaessa. Palveluntuottajan tulee kirjata palvelutapaukset (toteutuneet ateriat) palse.fi-portaaliin vähintään kalenterikuukausittain, seuraavan kuun 5. päivään mennessä, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

## Palvelua ohjaava lainsäädäntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)

Henkilötietolaki (523/1999)

Kuluttajansuojalaki (38/1978)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Elintarvikelaki (23/2006)

## Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, mikä tulee tehdä ensimmäisellä käynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas.

Palveluntuottaja voi tapauskohtaisesti alentaa palvelunsa hintoja, jos palveluntuottaja on sopinut hinnan alentamisesta asiakkaan kanssa. Hintoja ei voi korottaa.

## Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä vanhuspalveluihin/ateriayhdyshenkilöön mahdollisen palvelun järjestämiseksi.

Porin perusturva ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

## Reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa asiakkaalle tuottamistaan palveluista ja niiden laadusta ja vastaa mahdollisten asiakasreklamaatioiden asianmukaisesta käsittelemisestä sekä reklamaatioista aiheutuvista kustannuksista ja toimenpiteistä mukaan lukien vahingonkorvaukset. Asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan mm. kuluttajansuojalainsäädäntöä. Asiakkaalla on oikeus käyttää soveltuvan lainsäädännön turvaamia oikeusturvakeinojaan, mikäli palveluntuottajan asiakkaalle tuottamassa palvelussa on virheitä tai puutteellisuuksia.

Porin perusturva ohjaa asiakkaat reklamaatiotilanteessa ottamaan yhteyttä palveluntuottajaan, joka vastaa asiakasreklamaatioiden asianmukaisesta käsittelemisestä.

## Muut erityiset määräykset

### Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palveluntuottaja ja Porin perusturva sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

## Hintojen muutos

Porin perusturvalautakunta tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain maaliskuussa. Palveluntuottaja voi päivittää hintojaan kerran vuodessa, Porin perusturvan arvojen tarkistuksen jälkeen.

## Verotus

### Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle. Palveluseteli ei voi myöskään olla asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittäisi.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

### Arvonlisäverotus

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

## Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Porin perusturvalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Porin perusturva ei ole vastaanottanut määräajassa edellä mainittua palveluntuottajan ilmoitusta, katsotaan palveluntuottajan hyväksyneen muutetut ehdot ja sitoutuneen noudattamaan niitä muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

## LIITTEET

Palveluntuottajan liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakemukseen sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyä.

Palveluntuottajan on liitettävä sähköisesti seuraavat liitteet:

- Ennakkoperintärekisteriote

- 
- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
  - Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista; potilasvahinkolain mukainen tai muu riittävä vastuuvakuutus
  - Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
  - YEL-vakuutustodistus (vuosittain toimitettava)
  - Oma-avontasuunnitelma
  - Palveluseteliyrittäjän toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma
  - Alihankkijan oma-avontasuunnitelma
  - Alihankkijan tilaajavastuulain 5 § mukaiset todistukset toiminnan edellytysten täyttymisestä