



Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA



Yhtymähallitus 2.11.2016



Sisällysluettelo

1. Sääntökirja palvelusetelinpalvelujen tuottamisesta - yleinen osa.....	2
1.1 Sääntökirjan soveltamisala.....	2
1.2 Sääntökirjan muuttaminen.....	2
1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika.....	2
2. Määritelmät.....	2
2.1 Palvelusetelitoimintaan liittyvät määritelmät.....	2
2.2 Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelukuvaus.....	3
3. Palveluntuottaja.....	4
3.1 Palveluntuottajan hyväksyminen.....	4
3.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	4
3.3 Palveluntuottajan velvoitteet.....	5
3.4 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	7
4. Kuntayhtymän velvoitteet.....	7
4.1 Palveluntuottajan hyväksyntä.....	7
4.2 Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet/ rekisteristä poisto.....	8
5. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat.....	8
5.1 Asiakkuus.....	8
5.2 Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä.....	8
6. Palveluseteliprosessi.....	9
7. Palvelusetelin arvo, palvelun hinnoittelu ja matkakorvaukset.....	10
8. Asiakstietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi.....	11
9. Palvelun laskutus.....	12
10. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästyksistään.....	13
10.1 Palvelun virhe.....	13
10.2 Palvelun viivästyminen.....	13
10.3 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset.....	13
11. LIITTEET.....	14



1. Sääntökirja palvelusetelinpalvelujen tuottamisesta - yleinen osa

1.1 Sääntökirjan soveltamisala

Tätä sääntökirjaa sovelletaan, kun kuntayhtymä järjestää kotipalvelua (SHL 1301/2015 § 19) lapsiperheille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. (Liite 1)

Tässä sääntökirjassa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5§:ssä mainitut hyväksymisen edellytykset palveluntuottajille. Hyväksytty palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän lapsiperheiden kotipalvelun sääntökirjaa. Mikäli palveluntuottaja ei täytä tai noudata sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä. Poisto rekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta, minkä jälkeen palveluntuottaja voi hakea hyväksymistä uudelleen.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen

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

1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. Määritelmät

2.1 Palvelusetelitoimintaan liittyvät määritelmät

Tässä sääntökirjassa

- **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa ja Sosiaalihuoltolain (ShL) 13037/2014 tarkoitettua asiakasta.
- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (=viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määräämään arvoon asti. Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli on vaihtoehto kuntayhtymän järjestämälle palvelulle. Mikäli asiakkaalle myönnetään palveluseteli, hänellä on mahdollisuus valita haluamansa palveluntuottaja kuntayhtymän hyväksymien yksityisten palveluntuottajapalvelujen joukosta. Tarkoituksena on lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia ja edistää yhteistyötä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ja yksityisten palveluntuottajien välillä.



Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan yksityisiltä palveluntuottajilta hankittaviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Lakia ei näin ollen sovelleta julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi.

Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määrättyyn palveluun.

- **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisistä sosiaali- palveluista annetussa laissa tarkoitettu palvelun tuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
- **Tarveharkintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan sitä, että palveluseteli myönnetään tasasuoruisena eli se on asiakkaan tuloista riippumaton.
- **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

2.2 Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelukuvaus

Kotipalvelusta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, sairauden, synnytyksen, vaman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen lain 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.

Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista 2 momentissa mainittujen syiden vuoksi. (SHL 19§)

Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan tilapäistä perheiden arjessa selviytymisen ja vanhemmuuden tukemista kotona tehtävällä työllä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Palvelu on lastenhoitoapua ja arkiaskareista huolehtimista tavoitteena perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Kotipalvelua voidaan antaa myös äkillisissä perheen kriisitilanteissa.

Päivittäisiä tehtäviä voivat olla esimerkiksi:

- lapsen perushoito, leikki, ulkoilu
- kasvatuksessa ohjaaminen sekä vanhemmuudessa tukeminen
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi
- ruoka- ja vaatehuolto
- päivittäinen kodin siisteydestä huolehtiminen ja vanhempien ohjaaminen
- sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen
- välttämätön asiointiapu



- välttämättömät ja kiireelliset kiinteistön hoitoon liittyvät työt (polttopuiden haku, lumityöt)

Palvelun sisältö määritellään perhekohtaisesti palvelutarpeen arvion perusteella. Palvelun sisältö kirjataan palvelusetelipäätökseen ja tarvittaessa palvelusuunnitelmaan.

3. Palveluntuottaja

3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Kuntayhtymä hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän (<http://parastapalvelua.fi>) kautta. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seuranta. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuihin tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun hyvinvointikuntayhtymältä asiakkaalle antamistaan palveluista.

Palveluntuottaja tunnistautuu järjestelmään Katso-tunnisteen avulla (<https://yritys.tunnistus.fi>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani - ohjelmaan. (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyväksytyt palveluntuottajat näkyvät PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, voidaan palveluntuottaja poistaa näkyvästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voida varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

3.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kuntayhtymä hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja



- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen kyseessä oleva palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se on ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

3.3 Palveluntuottajan velvoitteet

- Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
- Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).
- Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa oman alansa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. (Keskeinen lainsäädäntö on liitteenä nro 2.)
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.
- Palveluntuottajan tulee rekisteröityä sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) käyttäjäksi.
- Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.
- Kuntayhtymällä on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että yleiset edellytykset täyttyvät.
- Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.
- Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa kyseessä olevia palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.



- Sellaiset palveluntuottajat, joiden toimintana ovat kotipalvelun tukipalvelut, voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.
- Palveluntuottaja ei saa RAY:n tukea eikä muuta yhteiskunnallista avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.
- Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kuntayhtymä on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.
- Palveluntuottajan markkinoinnin tulee olla asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista sekä täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.
- Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien taustoista ja soveltuvuudesta (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).
- Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että kuntayhtymällä ja asiakkaalla on käytössä palvelujen hintatiedot. Tiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.
- Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kuntayhtymä hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.
- Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta, asiakasturvallisuudesta, asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, korvausvaatimuksista ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi kuntayhtymää tulee informoida julkisoikeudellisista valituksista ja kanteluista sekä niitä koskevista ratkaisuista.
- Mikäli asiakas antaa palautetta palveluntuottajan palvelusta kuntayhtymälle tai palveluntuottajalle, tulee palveluntuottajan vastata palautteeseen välittömästi tai viimeistään kahden (2) viikon kuluessa. Vastaus palautteeseen on annettava sekä asiakkaalle että kuntayhtymälle.
- Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan toiminnassaan tapahtuvista muutoksista (yhteystiedot, vastuuhenkilöt sekä palveluntuottamiseen vaikuttavat olosuhteet).
- Palveluntuottaja sitoutuu luovuttamaan kuntayhtymälle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä vuosittain ja aina tietojen muuttuessa.
- Palveluntuottaja hyväksyy kuntayhtymän tekemät asiakaskyselyt sekä muun valvonnan palveluun liittyen.



- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilyttämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.
- Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyä osallistumaan hyvinvointikuntayhtymän järjestämiin neuvonpitoihin.
- Palveluntuottaja sitoutuu kunnan kanssa molemminpuoliseen säännölliseen yhteistyöhön palvelusetelin tarkoituksen toteuttamiseksi.
- Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

3.4 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajalla ja tuottajan henkilökunnalla tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) mukainen kelpoisuus. Koulutusvaatimus on vähintään kodinhoitajan, taloudenhoitajan, kotiaivustajan, kotipalvelutyöntekijän tai vastaava. Lisäksi henkilöillä tulee olla kokemusta lasten ja perheiden kanssa työskentelystä. Mikäli palvelusetelituottajalla on palveluksessaan enemmän kuin kolme (3) työntekijää, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.

4. Kuntayhtymän velvoitteet

4.1 Palveluntuottajan hyväksyntä

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

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä:

- hyväksyy palvelusetelituottajat sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP)
- valvoo palvelujen laatua ja varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset
- selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, asiakkaan omavastuusuuden sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun
- antaa palveluntuottajille tiedot toimintansa kehittämissuunnitelmista, mikäli niillä on vaikutusta palvelusetelin sisältöön tai toimintamalliin
- maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) muodostamaa laskua vastaan.



4.2 Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet/ rekisteristä poisto

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä ei voi hyväksyä palveluntuottajaksi tai hyvinvointikuntayhtymä voi poistaa palveluntuottajan rekisteristä ilman irtisanomisaikaa seuraavin perustein:

- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta
- palveluntuottaja on antanut oleellisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestään
- palveluntuottaja on syylistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelytaparikokseen
- palveluntuottaja on toiminut tämän sääntökirjan ja hyväksymisehtojen vastaisesti
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, asetettu tai on vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestelyssä
- palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotu-maksujen suorittamisen
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

5. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

5.1 Asiakkuus

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän lapsiperheiden kotipalveluun myöntämä palveluseteli on määrärahasidonnainen. Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että kuntayhtymän viranhaltija on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen. Palveluseteli voidaan myöntää enintään kolmen (3) kuukauden jaksolle kerrallaan. Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta saada palveluseteliä.

Palveluntarvetta arvioitaessa huomioidaan perheen elämäntilanne harkintaa käyttäen, muun muassa:

- raskauteen tai vauvan hoitoon liittyvä avun tarve
- monikkoperheeseen liittyvä avun tarve
- vanhemman sairastuminen tai tapaturma (tilapäisesti alentunut toimintakyky)
- vanhemman asiointi (esimerkiksi sairaalakäynnit tai terapiakäyntien aloittaminen)
- lapsen tutkimus, sairauden hoito tai kuntoutus vaatii vanhemman läsnäoloa eikä toinen vanhemmista voi hoitaa kotona olevaa/olevia lapsia
- kun vanhempi perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen tms. syyn vuoksi tarvitsee apua suoriutuakseen lasten hoidosta ja kasvatuksesta ja muista perheen arkielämään kuuluvista toiminnoista.

Palveluseteliä ei voida myöntää

- pelkkään siivoukseen
- vanhempien työssä käymisestä johtuvaan lastenhoitotarpeeseen
- vanhempien opiskeluun tai luennoilla käynteihin tai kotona tehtävään etätööhön

5.2 Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuoltolakia (1304/2014), palvelusetelilakia (569/2009) sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000).



Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palveluista, laskutusehdoista ja mahdollisista lisäpalveluista. Palvelusetelijärjestelmässä kuntayhtymä ei ole sopimusosapuoli. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kuntayhtymä päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Kuntayhtymän on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti itselleen palveluntuottajan kuntayhtymän hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajat ovat rekisteröityneet sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) ja heidän tietonsa löytyvät osoitteesta parastapalvelua.fi. Samassa osoitteessa asiakas voi vertailla palveluntuottajia ja halutessaan seurata hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöä.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymän tulee ohjata hänet kuntayhtymän muulla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelusuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojenantovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Tyytymättömyydestään erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Reklamaatitilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle osoitteeseen Rantakatu 4, PL 25 92101 Raahen. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen aluehallintovirastoon. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle. Palveluntuottajan on vastattava asiakkaan palautteeseen joko välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

6. Palveluseteliprosessi

Palveluseteliryhtymäksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta osoitteessa <http://parastapalvelua.fi>.



Palvelusetelituottajaksi hyväksytään hakemuksessa mainitut ehdot ja kriteerit täyttävät palveluntuottajat. Hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle päätös sähköisen palvelujärjestelmän kautta. Kuntayhtymän tulee ottaa palveluntuottajan hakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta ja tehtävä päätös hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Lapsiperheiden kotipalvelua hakeva asiakas hakee palvelua ottamalla yhteyttä palveluohjaajaan, joka tekee palvelutarpeen arvion ja informoi asiakasta mahdollisuudesta palveluseteliin. Mikäli asiakas haluaa käyttää palveluseteliä, perhepalveluesimies tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Päätökseen liitetään tarvittaessa palvelusuunnitelma. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin palvelua tarjotaan kuntayhtymän järjestämänä palveluna. Palveluseteli-päätöksen saanut asiakas valitsee kuntayhtymän ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä palvelusetelituottajan, johon hän ottaa itse yhteyttä.

Palvelusetelituottaja ja asiakas solmivat keskenään palvelusopimuksen. Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalleen vain sellaista palvelua, joka on määritelty palvelusetelissä. Mikäli palveluntuottaja ja asiakas tekevät sopimuksen muusta palvelusta kuin palvelusetelissä on määritelty, maksaa asiakas kustannukset kokonaan.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

7. Palvelusetelin arvo, palvelun hinnoittelu ja matkakorvaukset

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelit voidaan myöntää enintään kolmeksi (3) kuukaudeksi kerrallaan. Jos palvelun tarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

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

Palvelusetelin arvo vahvistetaan vuosittain ja sen arvo on asiakkaan tuloista riippumaton. Asiakkaan maksettavaksi jää palveluntuottajan määrittämän hinnan ja palvelusetelin välinen erotus (=omavastuuosuus). Palveluntuottaja laskuttaa omavastuuosuuden suoraan asiakkaalta.

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelun hintoja voi kesken vuoden alentaa. Palveluhinnasto tulee pitää ajan tasalla sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP) parastapalvelua.fi -osoitteessa.



Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. Palveluntuottaja määrittelee oman palveluhinnastonsa. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kuntayhtymä on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan ilmoittavan hinnan.

Kuntayhtymä maksaa matkakorvauksia palveluntuottajalle verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti oman auton käytöstä (0,43€/km vuonna 2016) seuraavin ehdoin:

- Palveluntuottaja voi laskuttaa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymää asiakaskohtaisen kotikäynnin matkoista, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli viisitoista (15) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä. Korvaus maksetaan viisitoista (15) kilometriä ylittävältä osalta. Laskuun tulee kirjata matkareitti, ajetut kilometrit ja asiakaskäynnin ajankohta. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa. Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin, vaan ne on laskutettava erikseen. Jokaiselle palveluntuottajaksi hyväksytylle annetaan laskutusosoite ja laskutusohjeet. Matkalaskun tarkistaa palvelusetelin myöntäjä.

8. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi

Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakastiedot kuuluvat Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän perhetyön asiakasrekisteriin. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Muodostuvat asiakasasiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiiviaikana. Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovutetaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kuntayhtymän arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenveto) on tallennettava aina kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy.

Palveluntuottajan ja kuntayhtymän tulee sopia käytännöistä, joilla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut tulee perustaa. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla.

Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämukoissa asiakirjoina ja tallettamaan ne. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palvelutarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan



sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja salassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa 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.

Palveluntuottaja toteuttaa rekisteröidyn oikeuksien kuuluvan tietojen luovuttamisen, korjaamisen ja poistamisen henkilötietolain, julkisuuslain ja EU tietosuoja-asetuksen määräysten mukaisesti palvelussuhteen aikana. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen rekisterinpitäjä huolehtii tästä velvollisuudesta. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa hallussaan olevat kopiot asiakirjoista. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan viipymättä rekisterinpitäjälle mahdolliset henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset.

Palveluntuottajien tulee varautua sähköiseen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistointiin (Kansa), jota tullaan ohjeistamaan myöhemmin.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

9. Palvelun laskutus

Laskutusjakso on yksi (1) kuukausi.

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneet asiakaskäynnit palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP:iin. Järjestelmä muodostaa tapahtumakirjausten pohjalta laskun kuntayhtymälle kuukausittain. Kuukauden tapahtumakirjaukset tulee olla järjestelmässä seuraavan kuukauden 3. päivän mennessä. Palveluntuottajan tulee toimittaa sähköisestä järjestelmästä tulostettu tosite käynneistä asiakkaan allekirjoituksella varustettuna palvelusetelin myöntäjälle kuukauden 15. päivään mennessä.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön työaika alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota. Laskutus tapahtuu 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti.



Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän perhepalveluesimiehelle heti ongelmien tultua ilmi.

Kuntayhtymän ja asiakkaan laskuihin ei lisätä erillisiä kustannuksia, kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja.

10. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelua asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa ja sopii korvaamisesta asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee tehdä ilmoitus soittamalla asiakkaalle, tai mikäli asiakkaan kanssa on sovittu, lähettämällä asiakkaalle sähköpostin tai tekstiviestin.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta käynnin peruuttamisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

10.1 Palvelun virhe

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

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä, laadusta tai suorituksesta. 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.

10.2 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

10.3 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys: Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä



tarjoutuu tekemään sen 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kuntayhtymälle. Jos kuntayhtymä hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku: Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajanvirheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus: Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi 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 otaneen 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 hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio: 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 ja palveluntuottaja toimittaa ne tiedoksi oksi myös kuntayhtymälle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden (2) viikon sisällä.

11. Liitteet



Liite 1: Lainsäädäntö

1 §

Lain tarkoitus

Tämän lain tarkoituksena on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin avulla lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä.

2 §

Soveltamisala

Tätä lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystoimissa. Mitä tässä laissa säädetään kunnasta, koskee myös kuntayhtymää.

3 §

Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) *asiakkaalla* sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
- 2) *palvelusetelillä* järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystoimen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti;
- 3) *tulosidonnaisella palvelusetelillä* palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain (710/1982) 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a–10 c §:ssä säädetyllä tavalla;
- 4) *omavastuusuudella* sitä osuutta yksityisen palvelujen tuottajan palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

4 §

Palvelut ja palvelujen tuottajat

Kunta päättää ne sosiaali- ja terveystoimen palvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti.



Kunnan tulee hyväksyä ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Tarkempia säännöksiä julkistettavista tiedoista voidaan antaa sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

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

5 §

Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

- 1) joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
- 2) joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset;
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;
- 4) jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja
- 5) joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

6 §

Asiakkaan asema



Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon silloin, kun kunnassa käytetään palveluseteliä asiakkaan tarvitseman palvelun järjestämiseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

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

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Sen lisäksi, mitä tässä pykälässä säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

7 §

Palvelusetelin arvon määräytyminen

Kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Tästä poiketen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon tulee olla sellainen, että sillä voi hankkia asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavan tavanomaisen apuvälineen. Asiakas saa kuitenkin halutessaan hankkia palvelusetelin arvoa kalliimman apuvälineen, jolloin hänen tulee itse maksaa valitsemansa apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen hinnanero.



Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Viranomais-ten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomais-ten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa määrättäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelujen tuottajalta.

8 §

Palvelusetelin arvon korottaminen

Palvelusetelin arvoa on korotettava 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

9 §

Kunnan vastuun rajaus

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

10 §

Palvelusetelin arvon määräytyminen kotona annettavissa palveluissa

Kotona annettavien palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon määräytymisestä säädetään sosiaalihuoltolain 29 a–29 g §:ssä ja kansanterveyslain (66/1972) 20 §:ssä.

11 §

Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

12 §

Suhde sairausvakuutuskorvaukseen



Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

13 §

Muutoksenhaku

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta.

Asiakas saa tehdä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen kunnan monijäseniselle toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolain (434/2003) 46 §:ssä.

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta tai palvelusetelin arvon korottamista koskevasta päätöksestä ja toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antama päätös voidaan toimittaa asiakkaalle tiedoksi kirjeellä postitse. Tiedoksisaannin katsotaan tällöin tapahtuneen, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös asiakkaan ilmoittamalla osoitteella varustettuna on annettu postin kuljetettavaksi. Muilta osin noudatettava menettelystä säädetään hallintolaissa.

Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Valitus voidaan antaa myös toimielimelle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle.

Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

14 §

Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä elokuuta 2009.

HE

20/2009

StVM

14/2009

EV 67/2009

Liite 2: Luettelo muusta keskeisestä sovellettavasta lainsäädännöstä

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä



- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
- Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/ 1992
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/ 2007
- Henkilötietolaki 434/ 1999
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/ 1999
- Hallintolaki 434/2003
- Kuluttajansuojalaki 38/1978
- Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015