



RANUAN KUNTA

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut  
Lapsiperheiden kotipalvelu

## PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Hyväksytty:  
Hyvinvointilautakunta 15.5. 2018 § 60





I SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA.....	4
1. SÄÄNTÖKIRJA .....	4
1.1. Tarkoitus ja soveltamisala.....	4
1.2 Muuttaminen .....	4
1.3 Voimassaoloaika .....	4
2. MÄÄRITELMÄT .....	4
3. PALVELUNTUOTTAJA .....	6
3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	6
3.2 Palveluntuottajan hyväksyntä .....	6
3.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus .....	6
3.4 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	7
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT .....	9
4.1 Asiakkaan asema.....	10
4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	11
5. PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN.....	11
6. KIRJALLINEN PALVELUSETELI .....	12
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO .....	12
8. PALVELUN LASKUTUS KUNNALT JA ASIAKKAALTA .....	13
8.1 Kunta.....	13
8.2 Asiakas .....	14
9. VASTUU JA VAKUUTUKSET .....	14
10. VEROTUS.....	14
II PALVELUKOHTAINEN OSIO – LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU.....	16
1. PALVELUN SISÄLTÖ JA VÄHIMMÄISVAATIMUKSET .....	16
1.1 Lapsiperheiden kotipalvelun palvelukuvaus .....	16
1.2 Henkilöstö .....	17
1.3 Laadunhallinta.....	17
1.4 Palvelun sisällön vaatimus .....	18



RANUAN KUNTA

1.5 Ympäristöasiat .....	18
2. PALVELUKERRAN PERUUTUS JA PALVELUNTUOTTAJAN VASTUU VIRHEISTÄ JA VIIVÄSTYMISISTÄ .....	18
2.1 Palvelukerran peruutus.....	18
2.2 Palvelun virhe .....	19
2.3 Palvelun viivästyminen .....	19
2.4 Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset.....	19
3. ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ.....	20
4. PALVELUSETELIN ARVO LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSSA .....	21
5. HINTOJEN MUUTOKSET.....	21
6. LASKUTUS KUNNALT JA ASIAKKAALTA .....	22
1. LIITTEET .....	24



RANUAN KUNTA

# I SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA

## 1. SÄÄNTÖKIRJA

### 1.1. Tarkoitus ja soveltamisala

**Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### 1.2 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 kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

### 1.3 Voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 2. MÄÄRITELMÄT





RANUAN KUNTA

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (=viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyistä 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 terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

3. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5§:n mukaiset yleiset ehdot.
4. **Tasasuuruksella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruksen palvelusetelin arvoon.
5. **Tulosidonnaisella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomion ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.
6. **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, joka kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.





RANUAN KUNTA

7. **Kunnalla** tarkoitetaan Ranuan kuntaa.

### 3. PALVELUNTUOTTAJA

#### 3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan lähettämällä vaaditut asiakirjat Ranuan kunnan kirjaamoon.

**Osoite: Ranuan kunta, Kirjaamo, Aapiskuja 6 B, 97700 Ranua, kirjaamo(at) ranua.fi**

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkastukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani –ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu -liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

#### 3.2 Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

#### 3.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli





RANUAN KUNTA

- 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.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamisesta.

### 3.4 Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (922/2011). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen 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 palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.

Sellaiset palveluntuottajat, joiden toimintana on kotipalvelun tukipalvelut, voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteuttavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.





RANUAN KUNTA

Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Palveluntuottaja tarkistaa paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuu sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan kunnan nettisivuilla. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle liitteen 1 mukaiset viranomaisselvitykset 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta, jollei palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani – ohjelmaan ([www.tilajavastuu.fi](http://www.tilajavastuu.fi)). Ranuan kunta on ottanut käyttöön Tilajavastuu.fi Luotettava Kumppani –palvelun. Mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, saadaan Tilajavastuu.fi -palvelun viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakemuksen teon yhteydessä. Ranuan kunta kehottaa palveluntuottajia liittymään Tilajavastuu.fi -palveluun.

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

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta 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.

Palveluntuottaja ei saa saada yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.







RANUAN KUNTA

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, esteet, keskeytykset) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö 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.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee olla varmistunut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaan alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

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

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta.

#### 4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT





RANUAN KUNTA

#### 4.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Ranuan kunnan viranhaltija on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut hoito- ja palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä palvelupäätöksen.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, 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. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muualla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Asiakkaan hyväksytyä palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Ranuan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua esim. soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välien sopimus.

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.



RANUAN KUNTA

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

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

## 4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan esim. puhelimitse, kirjallisesti tai sähköpostitse. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle kirjallisesti sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta asianomaiselle viranomaiselle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## 5. PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelu järjestää muulla tavoin.





RANUAN KUNTA

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 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 annettava päätös asiakkaalle ja siitä tehdään tarvittavat merkinnät sähköiseen järjestelmään.

Kunnan 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.

## 6. KIRJALLINEN PALVELUSETELI

Päätöksenteon yhteydessä asiakkaalle toimitetaan palveluseteli.

## 7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassaolevaa lainsäädäntöä salassapito- ja tietosuojasäädöksistä. Voimassaolevan henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii hyvinvointilautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterien käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja ilmoittaa kunnalle rekisteriasioden yhteyshenkilön. Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan





RANUAN KUNTA

lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Ranuan kunnan perusturvan antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, ATK ja manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointilautakunnalle Ranuan kunnan arkistoon, Aapiskuja 6 B, 97700 Ranua. Asiakirja palautetaan arkistoon kahden vuoden välein.

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista, eikä muutoksia tapahdu, kirjaukset voidaan tehdä kerran viikossa. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamaansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietojen pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

## 8. PALVELUN LASKUTUS KUNNALLTA JA ASIAKKAALTA

### 8.1 Kunta





RANUAN KUNTA

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan.

## 8.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Ranuan kunnan perusturvaosastolle heti ongelman tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

## 9. VASTUU JA VAKUUTUKSET

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudellaan aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalle. Kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

## 10. VEROTUS

Palveluseteli on saajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.





RANUAN KUNTA

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. 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 valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito tai sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antaman hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 38 §: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.





## II PALVELUKOHTAINEN OSIO – LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU

### 1. PALVELUN SISÄLTÖ JA VÄHIMMÄISVAATIMUKSET

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

#### 1.1 Lapsiperheiden 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, vamman 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 kotipalvelu on perheen arkielämän, lasten- ja kodinhoidon tavoitteellista ja suunnitelmallista vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista. Kotipalvelua voidaan antaa myös äkillisissä perheen kriisitilanteissa. Kotipalvelun tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen perheen tarpeista lähtien.

Palvelutarpeen kokonaisarvioinnin jälkeen tehdään päätös lapsiperheiden kotipalvelusta. Mikäli päätös on myönteinen, tehdään palvelutarpeen arviointiin perustuva palvelusuunnitelma perheen kanssa ja samalla kerrotaan asiakasmaksun määräytymisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan palvelutarpeen muuttuessa tai tarvittaessa aiemmin.

Alla on kuvattu kotipalvelun sisältöä yleisesti, mutta perheelle tuotettava palvelu määräytyy perheen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

- Päivittäiset kodinhoidolliset tehtävät; esim. arkisesta siisteydestä huolehtiminen, ruoanlaitto, pyykinpesu, astioiden pesu, kaupassakäynti, aterioiden suunnittelu ja vanhempien opastaminen arjen toiminnoissa.
- Lastenhoito.
- Kasvatuksessa ohjaaminen sekä vanhemmuudessa tukeminen.
- Kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi.





RANUAN KUNTA

- Asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa, kokonaistilanteen arviointi.
- Sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen.
- Terveysneuvonta ja ohjaus.

## 1.2 Henkilöstö

Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on aluehallintoviraston edellyttämä koulutus ja kokemus. Kuitenkin vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus esimiestehtävistä, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.
Kotipalvelua tekevän henkilöstön koulutusvaatimus on vähintään kodinhoitaja, taloudenhoitaja, kotiaavustaja, kotipalvelutyöntekijä, lähihoitaja tai vastaava. Lisäksi henkilöillä tulee olla kokemusta lasten ja perheiden kanssa työskentelystä.
Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.
Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
Henkilöstöllä on riittävästi tietoa kodin- sekä lastenhoidosta sekä omattava riittävät siivous- ja ruoanlaittotaidot sekä tietoa allergioista ja erikoisruokavalioista.
Henkilöstöllä on hygieniapassit.
Työpyynnöt on otettava vastaan arkipäivisin klo 08.00 – 16.00 välisenä aikana.
Palvelusta vastaava henkilö tarkistaa käytännön työtä tekevien työntekijöiden rikosrekisteriotteet.
Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työsuhteissa Suomessa voimassaolevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.
Henkilöstöllä on riittävä lääkehoito-osaaminen.

## 1.3 Laadunhallinta

Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.
Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisten huolta herättävien tilanteiden varalta.
Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja kuinka niistä tiedotetaan toimintayksikössä.



RANUAN KUNTA

## 1.4 Palvelun sisällön vaatimus

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotipalvelun aloittaminen edellyttää, että Ranuan kunnan päätösvaltainen viranomaisena on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelusuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika sekä tehnyt palvelupäätöksen.
Asiakkaan palvelusuunnitelmassa voi olla sekä Ranuan kunnan palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua.
Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Perhevoimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava perheen tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti
Asiakkaan palvelu suoritetaan palvelusuunnitelman mukaisesti.
Perheelle nimetään perhekohtainen työntekijä/työntekijät.
Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelujen antamisesta.
Perheen palvelutarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan/perheen toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja tai nimetty työntekijä ilmoittaa välittömästi Ranuan kunnan perheen asioista vastaavalle viranhaltijalle, joka yhteistyötä asiakasperheen ja palveluntuottajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelusuunnitelmaa. Palveluntuottaja ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

## 1.5 Ympäristöasiat

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus.
Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten se ottaa toiminnassaan huomioon kestävä kehityksen.

## 2. PALVELUKERRAN PERUUTUS JA PALVELUNTUOTTAJAN VASTUU VIRHEISTÄ JA VIIVÄSTYMISISTÄ

### 2.1 Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle ja kunnalle välittömästi ennen palvelun sovittua alkamisaikaa sekä sopia korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.





RANUAN KUNTA

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta johtuvasta käynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti palveluntuottajalle, kun se on mahdollista. Palveluntuottajan on ilmoitettava peruutuksesta kunnalle.

## 2.2 Palvelun virhe

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

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun tuottamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

## 2.3 Palvelun viivästyminen

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

## 2.4 Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset

**Oikaisu/hyvyitys:** 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 oikaaisuun. 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 virheestä tai viivästyksestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää





RANUAN KUNTA

saamatta jääneen palvelun toiselta palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

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

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

**Vahingonkorvaus:** Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun virheen tai viivästymisen aiheuttamasta välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe tai viivästys johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

**Reklamaatio:** Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisena ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä ellei ilmoittaminen ole välttämätöntä aiemmin. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti.

### 3. ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) mukaisesti.

Palveluntuottaja hankkii sähköisen kirjaamisen työvälineet (tietokone, ohjelmistot, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus). Palveluntuottaja noudattaa tietoyhteiskuntakaarta (7.11.2014/917).





RANUAN KUNTA

#### 4. PALVELUSETELIN ARVO LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSSA

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelit voidaan myöntää enintään neljäksi kuukaudeksi kerrallaan.

Jos palvelutarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto perheen kotipalvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja perheen palvelun järjestää muulla tavoin.

Kotihoidon palvelusetelin arvo on tilapäisessä kotipalvelussa tasasuuruinen ja säännöllisessä kotipalvelussa tulosidonnainen. Sekä tilapäinen että säännöllinen kotipalvelu ovat määrärahasidonnaisia. Hyvinvointilautakunta päättää kulloinkin voimassaolevat palvelusetelien maksimiarvot säännölliselle lapsiperheiden kotipalvelulle vuosittaisessa talousarviossa.

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina, palvelusetelin lopullinen arvo ja asiakkaan omavastuuosuus määräytyy seuraavilla kertoimilla:

Palvelun toteuttamisaika	kerroin
arkisin klo 7-18	1
arkisin klo 18-22	1,15
lauantaisin klo 7-18	1,2
lauantai ja arkipyhän aatto klo 18-22 ja arkipyhät ja sunnuntait klo 7-22	2,0

Kunta maksaa matkakorvauksia palveluntuottajalle verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti oman auton käytöstä seuraavin ehdoin:

- Palveluntuottaja voi laskuttaa Ranuan kuntaa 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.

#### 5. HINTOJEN MUUTOKSET

Lapsiperheiden kotipalvelun hinnat ovat voimassa kalenterivuoden ja hintojen korotukset voivat alkaa vain 1.1. alkaen. Mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan





RANUAN KUNTA

kunnalle edellisen vuoden syyskuun loppuun mennessä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

## 6. LASKUTUS KUNNALTA JA ASIAKKAALTA

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti perheen kotipalvelun tunneilta. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas itse.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Käynnin laskutus tapahtuu neljännestunnin tarkkuudella.

Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

### Laskutusohjeet:

**Ranuan kunnan (y-tunnus 0191974-8)**

**Laskutusosoite:**

**Ranuan kunta**

**Sarjanumero 16810954**

**PL 861**

**00019 SSC**

**Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus: 003701919748**

**Verkkolaskuoperaattori: Basware Oyj**

**Välittäjän tunnus: BAWCFI22**

**Sarjanumero 16810954 tulee olla laskulla laskutusosoitteessa.**

**Ranuan kunta** ottaa vastaan **ensisijaisesti verkkolaskuja**. Mikäli Teillä ei ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja laskutusjärjestelmästäne, voitte toimittaa laskut selainpohjaisen Toimittaja-portaalin kautta verkkolaskuina meille veloituksetta. Voitte rekisteröityä uudeksi toimittajaksi Toimittajaportaaliin osoitteessa <https://portal.basware.com/open/supplier>.

Vain poikkeustapauksissa vastaanotamme paperilaskuja laskutusosoitteeseen. Paperilaskut käsitellään skannauspalvelussa. Laskutusosoitteeseen saa lähettää ainoastaan laskuja ja





RANUAN KUNTA

maksukehotuksia. Muu posti tulee edelleen lähettää käyntiosoitteeseen: Ranuan kunta, Aapiskuja 6 B, 97700 Ranua.

Laskuilla tulee olla laskutusosoitteen lisäksi tilaajan antamat tiedot:

- **aina laskun tarkastajan nimi** Viitteenne-kentässä

sekä vähintään yksi seuraavista:

- toimipaikkatieto (Lapsiperheiden kotipalvelu/palveluseteli) tai toimitusosoite
- kustannuspaikka tai projekti tai muu tarvittava tunniste
- tilaajan nimi ja yksikkö
- sopimusnumero, jos tilaus perustuu tehtyyn sopimukseen. Sopimusnumero lisätään laskulle Sopimusnumero-kenttään

Ranuan kunnan ostolaskut ja ostoreskontra hoidetaan talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Monetra Oy:ssä. Voitte ottaa tarvittaessa yhteyttä sähköpostilla osoitteeseen [ranua.ostoreskontra@monetra.fi](mailto:ranua.ostoreskontra@monetra.fi).

Maksuehto on 21 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

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





RANUAN KUNTA

## 1. LIITTEET

### LIITE1. Palveluntuottajan on toimitettava Ranuan kunnalle seuraavat liitteet:

Voimassa oleva toimintaan vaadittava vakuutus TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä (valtakirja vakuutusyhtiöön) <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Kunnalle jätetyn ilmoituksen vastaanottamisesta/ Aluehallintoviranomaisen/ Valviran myöntämästä luvasta todistus	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Rekisteriseloste ja kirjallinen ohje asiakirjoista	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma.	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
<b>Tilaajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:</b>	
- Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakonperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajanrekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadun kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot; TAI	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti





RANUAN KUNTA

Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	
- Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
- Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
- Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan.	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Pankin tai luottotietoyhtiön talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava)	Pyydetään tarvittaessa erikseen
YEL-vakuutustodistus TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan.	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti



RANUAN KUNTA

Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidosta vastaavan lääkehoidon osaamisen todistus.	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Palvelun hinnat	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti