



# Omaishoidon tuen palvelusetelin sääntökirja

Sosiaali- ja terveysvaliokunta

14.3.2018

14.5.2019

# Sisällysluettelo

<b>1. MÄÄRITELMÄT JA KÄSITTEET</b> .....	<b>1</b>
1.1 Palveluseteli .....	1
1.2 Sääntökirja .....	1
1.3 Sääntökirjassa käytettävät käsitteet.....	1
<b>2. SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ</b> .....	<b>2</b>
<b>3. PALVELUSETELIASIAKKUUS</b> .....	<b>2</b>
3.1 Palveluseteliin oikeutetut asiakkaat .....	2
3.2 Palveluntuottajan valitseminen .....	2
3.3 Palvelusetelin hakeminen .....	2
3.4 Päätös palvelusetelistä .....	3
3.5 Palvelusopimus .....	3
3.6 Palvelusetelin voimassaolo .....	3
3.7 Kuluttajasuoja .....	3
<b>4. PALVELUSETELIN ARVO</b> .....	<b>4</b>
<b>5. PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMISEN EHDOT</b> .....	<b>4</b>
<b>6. SIPOON KUNNAN TEHTÄVÄT</b> .....	<b>4</b>
6.1 Kunnan velvoitteet.....	4
6.2 Kunta rekisterinpitäjänä.....	5
<b>7. VASTUUT JA VAHINGONKORVAUKSET</b> .....	<b>5</b>
<b>8. SÄÄNTÖKIRJA</b> .....	<b>5</b>
8.1 Sääntökirjan noudattamisen valvonta ja vastuuhenkilöt .....	5
8.2 Sääntökirjan muuttuminen ja voimassaoloaika.....	6
<b>9. PALVELUN SISÄLTÖ JA LAADUN HALLINTA</b> .....	<b>7</b>
9.1 Palvelun sisältövaatimukset.....	8
9.2 Laatumittarien seuranta ja raportointi .....	8
9.3 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset .....	8
<b>10. PALVELUJEN KÄYTÖN RAPORTOINTI</b> .....	<b>8</b>
<b>11. PALVELUSETELIN ARVON LASKUTUS SIPOON KUNNALT</b> A .....	<b>9</b>

## 1. MÄÄRITELMÄT JA KÄSITTEET

### 1.1 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sitoumusta suorittaa tietty kunnan ennalta määräämä rahamäärä palvelujen tuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palvelujen tuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli on Sipoon kunnassa viranomaispäätös.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelujen tuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä.

### 1.2 Sääntökirja

Sääntökirja on laadittu Sipoon kunnan menettelytapaohjeeksi omaishoidon tuen palveluseteliin. Sääntökirja ei ole sopimus Sipoon kunnan ja palvelujen tuottajan välillä. Sääntökirjassa Sipoon kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä mainitut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Lakisääteiset edellytykset palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä on määritelty palvelusetelilaissa. Palveluntuottaja vahvistaa hyväksymiskriteerit hakemuslomakkeella ja sen liitteellä sekä todentaa asiat kunnan suorittamalla tarkastuskäynneillä. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Yksityinen palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelujen tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien omaishoidon tuen palvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan palvelusopimuksen osapuolina ovat palvelujen tuottaja ja asiakas, joten sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### 1.3 Sääntökirjassa käytettävät käsitteet

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 §3: kohta 1.)
2. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yhdistystä tai yritystä, joka tuottaa palvelusetelillä ostettavaa palvelua.
3. Palvelusetelillä tarkoitetaan Sipoon kunnan tapaa järjestää omaishoidon lakisääteisiä vapaapäiviä tai muita tukipalveluita. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä yksityinen palveluntuottaja. Palvelusetelillä Sipoon kunta sitoutuu maksamaan asiakkaalle kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta asiakkaan hankkimat palvelut kunnan määräämään setelin arvoon asti.

## 2. SOVELTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Toiminnan tulee olla asiakaslähtöistä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812).  
Palveluntuottajan toiminnan tulee vastata sitä tasoa, mitä kunnan vastaavalta toiminnalta edellytetään.  
Keskeinen sovellettava lainsäädäntö:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569  
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569> )

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

## 3. PALVELUSETELIASIAKKUUS

### 3.1 Palveluseteliin oikeutetut asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka on oikeutettu Sipoon kunnan omaishoidon tukeen (Sipoon kunnan omaishoidon tuen myöntämisperusteet ja kriteerit 1.4.2013 alkaen, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 16.6.2014 §50). Palveluseteliä hakevan tulee olla kirjoilla Sipoon kunnassa.

Palveluseteli myönnetään omaishoitajalle, joka ei käytä lakisääteisten vapaapäivien toteutumiseen lyhytaikaista kunnan tarjoamaa laitoshoidtoa. Palvelusetelit ovat omaishoitajan tietoinen valinta ja vaihtoehto hoidettavan laitoshoidolle, jota kunnan palvelutarjonnassa on. **Palvelusetelillä omaishoitaja järjestää kotiin itselleen sijaishoitajan valitsemalla hänet kunnan hyväksymistä palveluntuottajista tai hän voi ostaa itselleen tai hoidettavalleen myös hierontaa ja jalkahoitoa sekä toimintakykyä edistävää kuntoutusta. Mahdollisesti ylimenevän osuuden omaishoitaja maksaa itse.** Kunnalla on mahdollisuus rajata vuosittain myönnettävien palvelusetelien määrää kunnan talousarvion puitteissa.

Sipoon kunta hyväksyy yksityiset palveluntuottajat. Palvelusetelin saanut omaishoitaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palveluseteliä, vaan kunta päättää sopivasta tavasta järjestää asiakkaan tarvitsemaa palvelua. Sipoon kunnalla on oikeus rajata harkintansa mukaan asiakkaat, joille palveluseteliä ei myönnetä.

### 3.2 Palveluntuottajan valitseminen

Luettelo kunnan hyväksymistä yksityisistä palvelusetelipalvelun tuottajista löytyy osoitteesta [vaana.fi](http://vaana.fi) ja [apuhaku.fi](http://apuhaku.fi). Omaishoitaja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja neuvottelee palveluiden järjestämisestä.

### 3.3 Palvelusetelin hakeminen

Palveluseteliä haetaan omaishoidon koordinaattorilta.

### **3.4 Päätös palvelusetelistä**

Sipoon kunnassa palveluseteli annetaan viranhaltijapäätöksenä. Päätös palvelusetelistä tehdään kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Asiakkaalle toimitetaan kirjallinen päätös. Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen saa tehdä siitä oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimus on tehtävä sosiaali- ja terveystieteiden kirjallisesti.

### **3.5 Palvelusopimus**

Omaishoitaja ja yksityinen palveluntuottaja tekevät palvelusopimukset palvelun antamisesta. Omaishoitajan ja yksityisen palveluntuottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Yksityinen palveluntuottaja toimittaa omaishoitajan ja palveluntuottajan tekemän palvelusopimuksen liitteen Sipoon kunnalle, että palveluseteli astuu voimaan. Mikäli palveluntuottaja irtisanoo asiakkaan palvelusopimuksen, on tuottajan ilmoitettava irtisanomisen perusteet palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen ehdot hyväksytetään kunnassa.

### **3.6 Palvelusetelin voimassaolo**

Palveluseteli astuu voimaan sitten, kun palveluntuottaja toimittaa sopimuksen liitteen asiakkaan ja palveluntuottajan tekemästä kirjallisesta sopimuksesta omaishoidon koordinaattorille. Palveluseteli myönnetään vuodeksi kerrallaan.

### **3.7 Kuluttajasuoja**

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Reklamaatio palvelun laadusta tai havaituista puutteista on saatettava myös Sipoon kunnan tietoon. Kunta voi pyytää selvitystä palveluntuottajalta reklamaation johdosta ja vaatia laadun korjausta.

## **4. PALVELUSETELIN ARVO**

Omaishoidon tuen palveluseteli on kiinteähintainen eli arvo ei riipu asiakkaan tuloista.

Omaishoitaja voi saada 3 x 100 euron palveluseteliä kuukaudessa omaishoitajan vapaapäivien lomitukseseen tai kotihoidon tukipalvelujen ostamiseen. Asiakas maksaa itse palvelusetelin ja palveluntuottajan määrittelemän hinnan välisen erotuksen.

Omaishoitaja voi käyttää kerralla koko palvelusetelin tai vain osan siitä tai yhdistää palvelusetelit pidemmäksi vapaaksi.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus.

## 5. PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMISEN EDELLYTYKSET

### 5.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset vaatimukset

1. Palveluntuottaja täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 5§ mukaiset vaatimukset
2. Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista säädetyn lain (922/2011) mukaiset vaatimukset.
3. Palveluntuottaja on huolehtinut lakisääteisistä työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista, YEL-vakuutuksesta ja muista työnantajan velvoitteista ja sitoutuu pyydettyä esittämään tästä selvityksen
4. Palveluntuottajan toiminta täyttää julkisista hankinnoista (348/2007), 53–54 § annetun lain vaatimukset
5. Palveluntuottaja ei saa kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin
6. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta
7. Palveluntuottajan tulee olla hyvämaineinen, yhteistyökykyinen ja luotettava, minkä arvioimiseksi tulee esittää seuraavat todistukset, jotka tarkistetaan vuosittain:
  - Selvitys merkinnästä ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin
  - Kaupparekisteriote
  - Tilinpäätöstiedot tai muu luotettava selvitys yhtiön vakavaraisuudesta
  - Hyväksyttävä todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
  - Vakuutusyhtiön-/yhtiöiden todistukset lakisääteisten maksujen suorittamisesta

### 5.2 Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö täyttää laissa säädettyt vaatimukset (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272 7, 8, 10, 15, 16, 17 §) sekä vastaa henkilöstön täydennyskoulutuksesta (Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 53 § (28.1.2005/50))

### 5.3 Palvelujen hinnat

1. Palveluntuottajan tulee palvelusetelituottajaksi hakeutuessaan ilmoittaa voimassa olevat palvelujen hinnat kunnalle. Ne ovat julkisesti nähtävissä. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa palveluhintoihin toimintavuodeksi kerrallaan 1.8. - 31.7. Tarkistetut palvelujen hinnat tulee ilmoittaa seuraavaksi toimintakaudeksi viimeistään 30.3.
2. Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan asiakasta palvelusetelin arvon ja omavastuun maksamista koskevista ehdoista ja toimimaan niiden mukaisesti.
3. Palveluntuottajien palvelusta perimä hinta voi olla suurempi, kuin palvelusetelin enimmäisarvo
4. Kunta ei maksa palveluntuottajalle laskutuslisää, toimistomaksuja tai muita maksuja palvelusetelin arvon lisäksi. Palveluntuottaja ei saa laskuttaa asiakkaalta laskutuslisää eikä toimistomaksua.

#### 5.4 Asiakirjojen käsittely ja arkistointi

1. Palveluntuottaja laatii palvelusetelitoiminnassa syntyvät asiakirjat ja noudattaa kaikissa käsittelyvaiheissa huolellisuutta siten, ettei kenenkään yksityisyys tule vaarannetuksi eikä loukatuksi. Palveluntuottajan tulee noudattaa lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä henkilötietolakia (523/1999).
2. Palveluntuottaja tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä viranomaisen asiakirjojen käsittelyssä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.
3. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä, ovat viranomaisen asiakirjoja. Hoitosuhteen tai palvelusetelitoiminnan päätyttyä palveluntuottaja sitoutuu siihen, että arkistoitavat asiakastiedot siirretään veloituksetta kunnan käyttöön kunnan pyytämällä tavalla ja muodossa. Palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja saamiensa kopiokappaleiden tuhoamisesta.

#### 5.5 Maksukäytäntö

1. Palveluntuottaja tekee omaishoitajan kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä ja hinnasta ja toimittaa sopimuksen liitteen Sipoon kunnalle viimeistään sen kalenterikuukauden aikana, jolloin asiakassuhde alkaa.
2. Kunta maksaa palveluntuottajalle vain myönnetyn palvelusetelin mukaisesti käytetystä palvelusta.
3. Hoidon tarpeen muutos otetaan huomioon, jos muutos kestää vähintään 3 kuukautta. Mikäli asiakas irtisanoo palvelusopimuksen palvelujen tuottajan kanssa, on palvelujen tuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Sipoon kunnalle.

#### 5.6 Palvelun tuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Sipoon kunnalla on oikeus peruttaa palveluntuottajalle myönnetty valtuutus toimia palvelusetelijärjestelmässä ja poistaa tuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

1. Hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta (Hallintolain 434/2003 mukaan). Palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisista kehotuksista huolimatta tämän sitoumuksen tai sen liitteiden 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 johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
2. Palveluntuottajalla on oikeus lopettaa palvelusetelitoiminnassa toimivana yrittäjänä ilmoittamalla kunnalle kirjallisesti vähintään 6 kk ennen viimeistä toimintapäivää.

## 6. SIPOON KUNNAN TEHTÄVÄT

### 6.1 Kunnan veloitteet

1. Sipoon kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä.
2. Sipoon kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.
3. Sipoon kunnan tulee informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskeva selvitys.
4. Sipoon 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. Sipoon kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
6. Sipoon kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
7. Sipoon kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottaja organisaatiossa tai palvelujen tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelujen tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.
8. Sipoon kunta antaa tiedoksi ilmoituksen palvelusetelistä ja sen arvosta asiakkaan valitsemalle palvelujen tuottajalle. Mikäli palvelusetelin arvossa tapahtuu muutoksia, Sipoon kunta toimittaa niitä koskevat tiedot palvelujen tuottajalle.

### 6.2 Kunta rekisterinpitäjänä

1. Sipoon kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas-asiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.
2. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa Sipoon kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.
3. Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan Sipoon kunnan omaa palvelutuotantoa. Palvelujen tuottajan tulee noudattaa



asiakasasiakirjoja käsitellessään myös, mitä viranomaisen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelujen tuottajan tulee toteuttaa asiakirjojen käsittely vastaavasti kuin laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää. Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat säilytetään vastaavasti, kuin Sipoon kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

## **7 VASTUUT JA VAHINGONKORVAUKSET**

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelujen tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelujen tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Sipoon kunta ei vastaa palvelujen tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

## **8 SÄÄNTÖKIRJA**

### **8.1 Sääntökirjan noudattamisen valvonta ja vastuuhenkilöt**

Sipoon kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelujen tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelujen tuottajan hyväksytyjen palvelujen tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä Sipoon kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaalipalveluja tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan, mutta palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelujen tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Sipoon kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Palvelujen tuottaja poistetaan palvelutuottajarekisteristä, mikäli hän ei kahdesta kirjallisesta huomautuksesta huolimatta korjaa huomautukseen johtanutta asiaa.

Jos palvelujen tuottaja rikkoo palveluntuottajalle asetettuja edellytyksiä, voidaan palvelujen tuottaja poistaa välittömästi palvelutuottajarekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa. Poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta, minkä jälkeen palvelujen tuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin.

Palvelujen tuottaja nimeää henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Sipoon kunnan yhteys- ja vastuuhenkilöinä toimii ikääntyneiden ja vammaispalvelujen johtaja.

### **8.2 Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika**

Sipoon kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja/tai sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sosiaali- ja terveysvaliokunta hyväksyy sääntökirjan yleiseen osaan tehtävät muutokset.

Sipoon kunta ilmoittaa muutoksista palvelujen tuottajalle kirjallisesti sen jälkeen, kun päätös on saanut lainvoiman. Mikäli palvelujen tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kuntaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen vastaanottamisesta. Sähköposti voi toimia kirjallisena ilmoituksena.

Mikäli Sipoon kuntaan ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## **9 PALVELUN SISÄLTÖ JA LAADUNHALLINTA**

### **9.1 Laatumittarien seuranta ja raportointi**

Sipoon kunta voi tehdä palveluiden tuottajien asiakkaille laatumittareita ja kyselyiden tulokset ovat myös palveluiden tuottajien hyödynnettävissä. Laatumittareista tiedotetaan etukäteen ja ne suoritetaan yhdessä palveluntuottajien kanssa.

Asiakastyön laadun mittarina käytetään valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden sisältöä ja määrää.

### **9.3 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset**

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Sipoon kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Sipoon sosiaali- ja potilasasiain osastoon. Palveluntuottajan tulee informoida Sipoon kuntaa asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa selvitykset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista ja niiden perusteella tehdyistä ratkaisuista puolivuositain tai tarvittaessa useammin.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiot esitetään suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ovat pääsääntöisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia. Sipoon kunta ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

## **10 PALVELUJEN KÄYTÖN RAPORTOINTI**

Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa palveluntuottajalle tarvittavat hoitoa koskevat tiedot. Omaishoitaja voi halutessaan antaa palveluntuottajan käyttöön hoito- ja palvelusuunnitelman sekä muita omaishoidettavan tilannetta selvittäviä asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hoidettavan tai omaishoitajan toimintakyvyssä ja palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista omaishoidon koordinaattorille. Omaishoidon koordinaattori arvioi omaishoidon tuen tarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä omaishoitoperheen kanssa. Palveluntuottaja antaa hoitopalautteen puhelimitse tai henkilökohtaisesti tapaamalla omaishoidon koordinaattorin.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palvelun aikana syntyneet asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan Sipoon kunnalle asiakassuhteen päättyessä.

## **11 PALVELUSETELIN ARVON LASKUTUS SIPOON KUNNALTA**

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan poissaolojaksot Sipoon kunnalle. Hoidettavan ollessa hoidossa kodin ulkopuolella palveluntuottaja ei voi laskuttaa.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelusteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut, ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kunnan talousjärjestelmään.