

**KALLIO**

*peruspalvelukuntayhtymä*

**PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA**  
**LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU**

## Sisällys

1 Yleistä palvelusetelistä .....	2
2 Palveluntuottaja palvelusetelijärjestelmässä .....	2
2.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	2
2.2 Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen .....	4
2.3 Palveluntuottajan toiminnot PSOP -järjestelmässä .....	5
2.4 Palveluntuottajien valvonta .....	6
3 Asiakas palvelusetelijärjestelmässä .....	7
3.1 Asiakkaan asema .....	7
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	8
3.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan väliset sopimusehdot .....	8
4 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....	9
5. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi.....	10
6 Vastuut ja vakuutukset .....	11
7 Verotus .....	12
8 Yleiskuvaus lapsiperheiden kotipalvelusta .....	12
8.1 Henkilöstö ja osaaminen.....	12
8.2 Laadunhallinta .....	13
8.3 Palvelusetelin toimintaperiaatteet ja myöntäminen .....	13
9 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä .....	15
10 Palvelusetelin arvo lapsiperheiden kotipalvelussa .....	16

# 1 Yleistä palvelusetelistä

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Asiakkaalle palvelusetelillä hankittu palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän (tässä asiakirjassa kuntayhtymällä tarkoitetaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliota) tuottamalle palvelulle.

Tässä sääntökirjassa esitetään Peruspalvelukuntayhtymän Kallion palvelusetelikäytäntö, jota yksityisen palveluntuottajan tulee toiminnassaan noudattaa. Sääntökirja konkretisoi palvelusetelilain (569/2009) toimintaperiaatteet ja kuntayhtymän palvelusetelitoiminnan käytännöt sekä asiakasmaksulain (734/1992) palveluseteliä koskevat säännökset.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi lapsiperheiden kotipalveluun. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa myös silloin, kun kuntayhtymä muuttaa sääntökirjan ehtoja. Kuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista ja niiden aikataulusta kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muutoksiin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

PSOP on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurainta. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kuntayhtymältä asiakkaalle antamistaan palveluista.

## 2 Palveluntuottaja palvelusetelijärjestelmässä

### 2.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja/tai säätiön nimissä.

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain sähköisesti Parasta palvelua –järjestelmän (myöhemmin PSOP) kautta osoitteessa parastapalvelua.fi. Palveluntuottaja voi kirjautua järjestelmään Suomi.fi –tunnistuksella. Palveluntuottajan hakeutumisohjeet ja ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi–sivuilta sekä Kallion verkkosivuilta osoitteesta <https://www.kalliopp.fi/yksityisille-palveluntuottajille>.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla. Mikä näin ei tapahdu, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä.

Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan PSOP -järjestelmässä.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

### **Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja toimitettavat liitteet**

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset sekä kuulua AVI:n yksityisten sosiaali- ja terveystieteiden rekisteriin. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio edellyttää, että palveluntuottaja liittyy Vastuu Groupin Luotettava kumppani –palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä. Näihin kuuluu veronmaksutiedot, eläkevakuutus tiedot, selvitys työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista sekä työterveyshuollon järjestämisestä. Palvelu on yritykselle maksullinen.

Yrittäjän on toimitettava kuntayhtymälle lisäksi seuraavat asiakirjat/ tiedot sähköisen PSOP järjestelmän kautta:

- yrityksen perustiedot, kuten yrityksen ly-tunnus, pankkiyhteystiedot, vastuuhenkilön tiedot
- yrityksen tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnat
- AVI:n tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta
- AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveystieteiden antajien rekisteriin kuulumisesta (kotisairaanhoidon)
- AVI:n ilmoitus vastuuhenkilöstä tai vastuuhenkilön muutoksesta
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, Valviran ammattihenkilönumero ja koulutustiedot)
- Omavalvontasuunnitelma
- Palvelukuvaus
- Rekisteriseloste
- Toimintakertomus (Lapsiperheiden kotipalvelu)
- Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus
- Yel –vakuutus todistus

Vuosittain päivitettävät liitteet; henkilöstöluettelo, omavalvontasuunnitelma ja toimintakertomus, on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä.

Yleisiin velvoitteisiin kuuluu, että palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottaja esittää sähköisessä palvelusetelihakemuksessa selvityksen käyttämistään alihankkijoista sekä hakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet myös alihankkijoilta. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista; palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, este,

keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kuntayhtymälle kirjallisesti tai sähköpostitse [psop@kalliopp.fi](mailto:psop@kalliopp.fi) kautta viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja huolehtii, 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 varmistaa lasten kanssa työskentelevien työntekijöiden taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

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

## **2.2 Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen**

Palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraisen yrityksen toiminnan käynnistymistä kuntayhtymä laatii palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja/tai ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täytyvätkö toiminnassa lain edellytykset. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelun antajien Valveri -rekisteriin, jota ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot.

Kunta ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä sähköiseen palvelusetelijärjestelmän välityksensä hakeutumisen ja palvelusetelijärjestelmän välityksensä hakeutumisen palauttamiseksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

### **Hyväksynnän peruuttaminen**

Kun palveluntuottajalle asetetut hyväksymiskriteerit eivät täyty, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio antaa kirjallisen huomautuksen, jossa yksilöidään korjattavat asiat ja niiden parantamisaikataulu. Mikäli palveluntuottaja ei edelleenkään ole korjannut epäkohtia, hän saa toisen kirjallisen huomautuksen (viranhaltijapäätös) ja mahdollisuuden parantaa toimintaansa. Jos palveluntuottaja ei korjaa annettuun päivämäärään mennessä vaadittuja asioita, hänet poistetaan tuottajarekisteristä.

Mikäli kuntayhtymä hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytön ehtoja olennaisesti, kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa

palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta 60 päivän kuluttua päätöksenteosta.

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

1. Palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
6. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
7. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotumaksujen suorittamisen.
8. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
9. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta.
10. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

Kohtaan 10 liittyen palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

## **2.3 Palveluntuottajan toiminnot PSOP -järjestelmässä**

### **Palveluvarauksen tekeminen**

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottaja saa asiakkaalta palvelusetelitunnisteen, jonka avulla hän tarkistaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta tarkistamatta asiakkaan oikeutta siihen ja käy ilmi, että oikeutta ei ole ollut olemassa, niin kuntayhtymä ei korvaa palveluntuottajalle palvelusta aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen ensimmäistä palvelukertaa.

### **Tapahtumakirjaus**

Palveluntuottajan tulee kirjata palvelutapahtumat mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Käynnin kirjaaminen tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. 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.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP -järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 7. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

## **Maksatus**

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatuista palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kuntayhtymä tilittää palveluntuottajalle kerran kuukaudessa automaattisesti toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 14 vuorokauden kuluttua kuntayhtymän maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja saa sähköpostiinsa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

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

Tuottaja laskuttaa jälkikäteen kuntayhtymältä asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon PSOP -järjestelmällä. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Matka-ajasta ei makseta erillistä korvausta.

## **Hintojen muuttaminen**

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle 31.08 mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 5% kuin perustellusta syystä.

Kallio ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta. Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

## **2.4 Palveluntuottajien valvonta**

Hyväksytyjä palveluntuottajia valvotaan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaalle laadukkaat ja turvalliset palvelut niin kuin palvelusetelillaissa sekä sääntökirjassa on määritelty.

Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 6§). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää vuosittain palveluiden laadun valvonnasta. Tietoa tulee antaa palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin niiden syistä ja niiden pohjalta tehdyistä ratkaisuksista (kirjataan toimintakertomukseen).

Palveluntuottaja toimittaa vuosittain kuntayhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnasta. Sen tulee sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle maaliskuun loppuun mennessä.

### **3 Asiakas palvelusetelijärjestelmässä**

Asiakas voi käyttää kotihoidon ja lapsiperheiden kotipalvelun ja palveluseteliä vain palvelusetelipäätöksessä mainittuihin palveluihin ja PSOPiin hyväksytyjen palveluntuottajien palveluihin. Asiakas tai hänen edustajansa saa tietoa palvelusetelipalvelujen tuottajista peruspalvelukuntayhtymän [www-sivuilta](http://www.sivuilla), jonne on lisätty linkki Parasta palvelua.fi -sivustolle. Hintatiedot toimitetaan asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

#### **3.1 Asiakkaan asema**

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä lakia yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta (603/1996) sekä kuluttajansuojalakia (38/1978).

Kuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät palvelunsaannin kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymä järjestää palvelun muulla tavoin.

Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys

Kuntayhtymän on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuntimäärä, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palvelusetelipäätöksellä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakas maksaa palvelun hinnan ja palvelusetelin välisen ero-



tuksen omavastuuosuutena. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Kun asiakas on päättänyt valita palvelusetelin, hän valitsee itsenäisesti (tai edustajansa avustuksella) palveluntuottajan Kallion hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista ja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja toimittaa Kalliolta saamansa palvelusetelipäätöksen ja palvelusetelitunnisteen palveluntuottajalle.

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

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, kuntayhtymä järjestää asiakkaalle myönnetyn palvelun muulla tavalla.

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

### **3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot**

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

Reklamaatiotilanteissa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään välittömästi palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, mikäli asiaa ei ole saatu sovittua palvelusetelituottajan kanssa.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muutoksenhaku/oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemään palvelupäätökseen kuntayhtymän yksilöjaostolle sekä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös tehdä kantelun Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle.

### **3.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan väliset sopimusehdot**

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelipäätöksestä 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 kirjallisen sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä ja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut sopimuksen mukaisesti. Asiakkaan omavastuu sekä erittely palveluntuottajan ja asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista merkitään sopimukseen.

Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

### **Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kuntayhtymälle.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranomaiselle heti ongelmien tultua ilmi.

## **4 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen**

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palveluntarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, onko palveluseteli edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion lapsiperheiden palvelun palveluseteli on tasasuuruinen eli sen arvo on sama kaikille asiakkaille tuloista riippumatta.

Kallio tekee indeksitarkistukset ja muut mahdolliset hinnantarkistukset kerran vuodessa tai erityisen painavasta syystä, kuten lainsäädännön tai Kallion toiminnan muutoksista johtuen, useammin.

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 huomioiden ottaen. Palvelusetelin arvon korottamisesta on annettava päätös asiakkaalle.

Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimikanto- tai virkasuhteessa eikä hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajayrityksessä eikä hänellä saa olla omistusta tai merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajayrityksessä tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

## **5. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi**

Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakasasiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiiviaikana. Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovutetaan kuntayhtymälle. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa hallussaan olevat kopiot asiakirjoista. (Voi luovuttaa myös skannattuna suojattua sähköpostia käyttäen).

Palveluntuottaja ja hänen mahdollisesti käyttämänsä alihankkijat toimivat kuntayhtymän henkilötietojen käsittelijöinä kuntayhtymän puolesta ja lukuun. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluita ilman tilaajan antamaa kirjallista lupaa. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan.

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.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 254/2015 mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä asiakastyöhön osallistuva avustava henkilöstö, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Asiakastietojen kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta 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 rekisterinpidosta ja tietojärjestelmien käytöstä vastaava henkilö.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, jotka ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuot-

taja 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 ei käytä taikka muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muuhun kuin sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen ja silloinkin ainoastaan tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja tilaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tuottaja toimittaa pyydettyä listauksen kuntayhtymälle tämän sopimuksen mukaisia palveluja tuottavista henkilötietojen käsittelijöistä. Palveluntuottaja on laatinut rekisteriselosteen.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle viipymättä rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröityjen oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja avustaa tilaajaa, jotta tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä palvelusta vastaavalle tulosityksiköjohtajalle/tulosaluejohtajalle. Palveluntuottajien tulee varautua sähköiseen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistointiin (Kansa), jota tullaan ohjeistamaan myöhemmin.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä PSOP.

## **6 Vastuut ja vakuutukset**

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. Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat toimintansa edellyttämät vakuutukset, kuten vastuuvakuutus.

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

## 7 Verotus

Palveluseteli on saajalleen 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 kotitalousvähennyksen saamiseen.

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

## 8 Yleiskuvaus lapsiperheiden kotipalvelusta

Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on tukea perheen arjen sujumista ja vanhempien jaksamista. Palveluun kuuluu lyhytaikainen lastenhoitoapu sekä välttämätön kodinhoitoapu. Toiminnalla on tarkoitus vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ehkäistä perhetilanteen vaikeutumista.

Kotipalvelua annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen sosiaalihuoltolain 19 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.

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

### Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

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

#### 8.1 Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajan henkilökunnan (vakituiset ja sijaiset) tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstökelpoisuusvaatimuksista 817/2015 annetun lain vaatimukset. Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Toimintayksikön toiminnasta vastaavalla henkilöllä on sosiaali-/ terveysalan korkeakoulu- tai vastaava aiempi opistotasoinen tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus vas-

taavanlaisista esimies- ja vastuutehtävistä, mikäli kyseessä on vähintään kolmen henkilön palveluyritys.

Palveluntuottaja ilmoittaa vastuuhenkilön henkilö- ja yhteystiedot PSOP -järjestelmässä. Palveluntuottaja esittää rikosrekisteriotteensa (laki rikostaustan selvittämisestä 504/2002), kun hän tekee kuntayhtymälle ilmoituksen yksityisestä sosiaalipalvelusta. Palveluntuottaja kirjaa henkilöstölomakkeeseen henkilöstönsä rikosrekisterin tarkistamisajankohdan.

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

## **8.2 Laadunhallinta**

Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on kirjallisesti määritelty. Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisten sairastumisten ja tapaturmien varalta.

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Palveluntuottaja on kuvannut, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti, miten ne käsitellään ja kuinka niistä tiedotetaan toimintayksikössä.

## **8.3 Palvelusetelin toimintaperiaatteet ja myöntäminen**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion perheohjaaja tekee päätöksen lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin myöntämisestä sekä antaa PSOP –järjestelmässä laaditun palvelusetelin asiakkaalle. Näistä ilmenee palvelun sisältö, myönnettyjen palvelusetelien (1 seteli = 1 tunti) ja vuorokauden/viikon aika sekä palvelun voimassaoloaika.

### **Palvelusetelin toimintaperiaatteet ovat seuraavat:**

- kotipalvelu on määräaikainen ja sen kesto arvioidaan tapauskohtaisesti
- kotipalvelu myönnetään vähintään 2h /päivä
- palvelu on määrärahasidonnainen eikä asiakkaalla ole ehdotonta oikeutta saada palvelua
- palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti
- jos palvelu ei riitä perheen tarpeisiin, palvelutarpeen arviointitiimi arvioi perheen tilanteen
- palvelutarpeen pitkittyessä perhe ohjataan hakemaan lapselle päivähoitopaikkaa
- palvelutarve arvioidaan perheen henkilökohtaisen yhteydenoton perusteella pääsääntöisesti puhelimesta, perheelle tehdään tarpeen vaatimassa laajuudessa palvelutarpeen arviointi, kun palvelutarve on toistuvaa

Lapsiperheiden kotipalveluasiassa asiakas on yhteydessä kuntayhtymän perheohjaajaan puhelinajalla ti-to klo 9-11. Perheohjaaja arvioi perheen tilanteen ja tarkistaa, onko perheellä oikeus saada lapsiperheiden kotipalvelua.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Perheen voimavaroja 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 sovitulla tavalla huomioiden sosiaalihuoltolain 19§:n kriteerit palvelun saamiselle.

### **Palvelusetelin myöntämiskriteerit**

Palveluseteli voidaan myöntää perheeseen, jossa on alaikäisiä lapsia, esimerkiksi seuraavien ehtojen:

- kun vanhempi alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee apua selviytyäkseen lasten hoidosta ja kasvatuksesta ja muista perheen jokapäiväiseen elämään kuuluvista tehtävistä ja toiminnoista
- kun lapsen tutkimus, sairauden hoito tai kuntoutus vaatii toisen vanhemman läsnäoloa sairaalassa tms. ja toinen vanhempi ei voi hoitaa kotona olevaa lasta työn tai opiskelun vuoksi eikä kunta voi järjestää lapselle päivähoitopaikkaa ko. ajalla
- raskauteen ja synnytykseen liittyvät vakavat komplikaatiot
- kun perheeseen syntyy kaksi tai useampi lapsi ja perhetilanteeseen liittyy jotain erityistä
- vanhemman vakava sairastuminen tai vammautuminen
- muu äkillinen kriisi esimerkiksi onnettomuus, perheenjäsenen äkillinen kuolema, lapsen tutkimus, sairaus tai vammautuminen, joka edellyttää molempien vanhempien tai ainoan vanhemman läsnäoloa sairaalassa tms.
- lapsen vakava sairaus tai vammaisuus (kotipalvelu auttaa pysyvemmän hoitomuodon järjestämiseen saakka)

Palveluseteliä ei myönnetä:

- pelkkään siivoukseen
- äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoa varten, kun vanhemmilla on oikeus sairastuneen lapsen hoitovapaaseen
- harrastusten tai vanhempien parisuhdeajan tarpeen vuoksi
- jatkuviin terapiakäynteihin

## 9 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä

### Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää aikaisemmin. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Vastaavasti asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta käynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista. Mikäli peruutus johtuu palveluntuottajasta, käynnistä ei voi laskuttaa kuntayhtymää. Palveluntuottaja ei myöskään voi laskuttaa kuntayhtymää kuluista, jotka aiheutuvat asiakkaan peruuttamasta käynnistä.

### 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, joilla palveluntuottaja on markkinoinut palvelua asiakkaalle ennen sopimuksen tekoa ja näin mahdollisesti vaikuttanut 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 viivästyminen:

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

### Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:

**Oikaisu/hyvitys:** Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos se tekee sen viipymättä asiakkaan ilmoitettua virheestä/viivästyksestä 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 asiakkaan ilmoituksesta, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

**Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä:** Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus olla hyväksymättä palveluntuottajan suoritusta siltä



osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kuntayhtymälle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

**Vahingonkorvaus:** Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä 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 ottaneen 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 huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

## **10 Palvelusetelin arvo lapsiperheiden kotipalvelussa**

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli myönnetään määräaikaisesti ja sen kesto ja palvelusetelien (1 seteli = 1 tunti) arvioidaan tapauskohtaisesti. Perheellä on oikeus tilata palvelua palveluntuottajalta päätöksen voimassaoloaikana päätökseen määritellyn määrän mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvo vuonna 2020 on 24,44 euroa, jonka kuntayhtymä maksaa yksityiselle palveluntuottajalle asiakkaan ostamasta palvelusta. Kuntayhtymän hallitus määrittelee vuosittain palvelusetelin arvon. Palveluseteli on tasasuuruinen eli asiakkaan tuloista riippumaton. Asiakkaan itsensä maksettavaksi jää palveluntuottajan määrittämän hinnan ja palvelusetelin välinen erotus, jonka palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta.

Kuntayhtymä ei maksa palveluntuottajalle erillisiä laskutuslisä eikä erillisiä palvelutuottamisesta aiheutuneita matkakuluja.