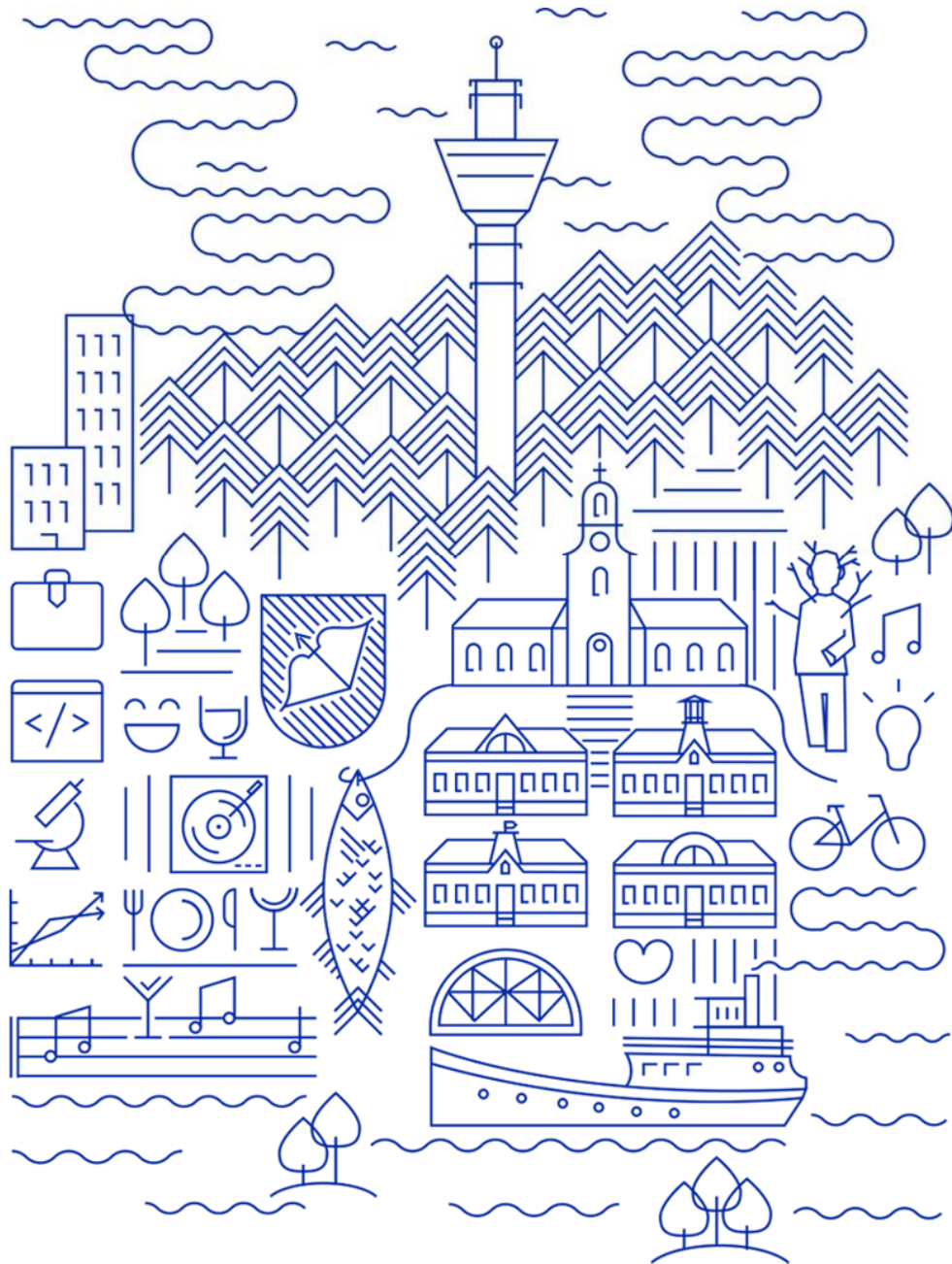


KUOPIO



Palvelusetelin sääntökirja Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualue

Sisälllys

1 Yleistä palveluseteliohjeesta.....	3
2 Määritelmiä.....	4
3 Palvelusetelin arvo.....	5
4 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä.....	5
4.1 Verotus.....	5
4.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.....	5
4.3 Asiakkaan oikeusturvakeinoja.....	6
4.3.1 Oikaisu ja hyvitys.....	6
4.3.2 Oikeus pidettyä palvelusuorituksen hyväksymisestä.....	7
4.3.3 Sopimuksen purku.....	7
4.3.4 Vahingonkorvaus.....	7
4.3.5 Reklamaatiot ja palautteet.....	7
4.3.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	7
5 Palvelusetelituottajan asema.....	8
5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen.....	8
5.2 Palvelusetelituottajuuden peruminen.....	8
5.3 Palvelusetelituottajan yleisiä velvoitteita.....	8
5.3.1 Rekisteritiedot.....	9
5.3.2 Vakuutusturva.....	9
5.4 Palvelun sisältö.....	9
5.5 Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutos.....	9
5.5.1 Kattohintainen palveluseteli.....	9
5.5.2 Muut palvelusetelit.....	10
5.6 Palvelujen laskutus.....	10
5.7 Tilat.....	10
5.8 Henkilöstö.....	11
5.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimuksia.....	11
5.8.2 Koulutukset.....	12
5.9 Tiedonhallintamalli Asiakastietojen käsittely.....	12
5.9.1 Rekisterinpitäjä.....	13
5.9.2 Arkistointi.....	13
5.9.3 Tietoturva- ja tietosuoja.....	13
5.9.4 Kirjaaminen.....	14
6 Muut erityiset vaatimukset.....	14
6.1 Palveluntuottajasta johtuvan käynnin tai hoitokontaktin peruuttaminen.....	14
6.2 Maksuihin ja sopimukseen liittyvät erityistilanteet.....	14

6.3 Kaupungin asettamat muut vaatimukset	14
7 Kaupungin asema palvelusetelillä.....	15
7.1 Asiakkaan aseman selvittäminen	15
7.2 Palvelusetelituottajien valitseminen	15
7.3 Hyväksymisen peruuttaminen.....	15
7.4 Palvelujen laadunvalvonta ja – hallinta	16

1 Yleistä palveluseteliohjeesta

Palveluseteli on vaihtoehto Kuopion kaupungin itse tuottamille tai ostamille palveluille. Kuopion kaupunki määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuusuuden, joka on tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädettyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuusuutta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalveluiden hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Kuopion kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän palveluseteliohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kuopion kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua noudattaa muuttuneita ohjeita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti Kuopion kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä ja tällöin toimiminen palvelusetelituottajana päättyy. Ilmoitus lähetetään osoitteeseen Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueet, kirjaamo, PL 227, 70101 Kuopio tai sähköpostilla osoitteeseen perusturvajaterveys@kuopio.fi. Mikäli palveluntuottaja ei toimita Kuopion kaupungille edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä palveluseteliohje koskee niitä palveluntuottajia, jotka ilmoittautuvat Kuopion kaupungin palvelusetelituottajiksi. Jatkossa tässä sääntökirjassa palvelusetelituottajasta käytetään nimitystä palveluntuottaja.

Tässä sääntökirjassa sovelletaan Sitran laatimia sääntökirjaohjeita, joista tähän palveluseteliohjeeseen on otettu myös suoria lainauksia. Tässä yleisessä sääntökirjassa ohjaan palvelusetelillä tuotettavaa palvelua siltä osin, kun asiaa ei ole erikseen kuvattu palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

Kuopion kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palveluseteliohjeen ja sen liitteiden määräyksiä ei noudateta.

Kuopion kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä tämän palveluseteliohjeen ja sen liitteiden toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Tämä palveluseteliohje on voimassa toistaiseksi 1.1.2020 alkaen ja se korvaa aikaisemmat voimassa olevat ohjeet (Suun terveyden ohje 25.3.2014, vammaispalvelujen ohje 18.12.2018 ja lapsiperheiden kotihoidon ja vanhustalveluiden ohje 1.9.2017).

2 Määritelmiä

Tässä palveluseteliohjeessa

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. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009 3 §).
 2. Palvelusetelillä tarkoitetaan sitoumusta, jolla järjestämisvastuussa oleva kunta korvaa sosiaali- ja terveystalouden saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.
 3. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien, asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.
 4. Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon Kuopion kaupunki on määritellyt, ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
 5. Kattohintaishinnalla tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Kuopion kaupunki on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).
 6. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuudesta ei myönnetä asiakkaalle kotitalousvähennystä. Asiakkaan omavastuuosuus määritellään kulloisenkin vuoden bruttotulojen perusteella. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan esimerkiksi myönnetyn eläkkeensaajan hoitotuen määrän välittömästi kaupungille.
 7. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.
 8. Palvelusetelin sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan palveluseteliohjeen määräyksiä.
 9. Lisäpalveluilla tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.
-

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän palveluseteliohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi.

3 Palvelusetelin arvo

Kuopion kaupungin perusturva- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvosta. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, on Kuopion kaupunki velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

4 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä on sovittava aina Kuopion kaupungin kanssa. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, jotka täyttävät kaupungin ao. palvelun myöntämisperusteet. Palvelusetelillä järjestettävät palvelut ovat määrärahasidonnaisia ja ohjaa näin ollen palvelusetelillä järjestettävien palveluiden määrää. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä kaupungin hänelle tarjoamasta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee ohjata hänet korvaavien palvelujen piiriin (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Kaupunki arvioi palvelujen tarpeen yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan omaisen, läheisen tai asiakkaan edunvalvojan kanssa.

4.1 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

Palvelusetelillä tuotetut palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta omalla kustannuksellaan.

4.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua tai määräajaksi annettavaa palvelua enintään asiakkaan kaupungilta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomisaikaa palvelun tultua tuotetuksi. Jos kyseessä on määräajaksi annettava palvelu, sopimukseen merkitään palvelun sopimuskausi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Sopimuksen tulee sisältää vähimmäistiedot, jotka on kuvattu liitteessä Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisen sopimuksen vähimmäissisältö (LIITE 1). Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Lisäpalvelut eivät

kuulu kaupungin myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Palvelukohtaisessa sääntökirjassa on kuvattu, että miten palveluntuottaja voi lasuttaa palvelusetelillä Kuopion kaupunkia muun muassa palvelun keskeytyessä. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa tulee sopia, että miten palveluntuottaja perii omavastuusuuden asiakkaalta palvelun keskeytyessä tai peruuntuessa.

Kuolemantapauksen sattuessa palvelusetelin voimassaolo lakkaa. Kuolemantapauksissa kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon kuolinpäivään saakka.

4.3 Asiakkaan oikeusturvakeinoja

Asiakas voi hakea muutosta tulosisonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka ohjeet annetaan palvelupäätöksessä.

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

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja, joita ovat mm. asiakkaan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Muistukset voi toimittaa osoitteeseen Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueet, kirjaamo, PL 227, 70101 Kuopio. Lisäksi Kuopio.fi – sivulla ovat yhteystiedot, johon kantelu voidaan osoittaa.

4.3.1 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

4.3.2 Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine. Jos kaupunki hyväksyy palveluntuottajan antaman vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

4.3.3 Sopimuksen purku

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

4.3.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamasta vahingoista, jos kyseessä on este, johon palveluntuottaja ei ole voinut vaikuttaa.

Kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelun 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.

4.3.5 Reklamaatiot ja palautteet

Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi myös kaupungille. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Kaupungille osoitetut palautteet voi lähettää osoitteeseen Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueet, kirjaamo, PL 227, 70101 Kuopio tai sähköpostilla osoitteeseen perusturvajaterveys@kuopio.fi tai käyttää sähköistä palautekanavaa Kuopio.fi – sivuilla.

4.3.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alloikeudessa.

5 Palvelusetelituottajan asema

5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen

Palvelusetelituottajaksi ilmoitaudutaan erillisellä ilmoittautumislomakkeella, joka löytyy Kuopio.fi – sivuilta. Ilmoittautumisia otetaan vastaan ympäri vuoden. Hyväksytyt palveluntuottajat lisätään julkiseen luetteloon, joka on hyväksytyjen palvelusetelituottajien rekisteri. Palveluasumisen osalta saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä ilmoittautuminen. Ilmoituksessa vaadittavat tiedot ja liitteet tulee toimittaa myös mahdollisten alihankkijoiden osalta, ellei alihankkija ole jo ennestään palvelusetelituottajarekisterissä.

Kaupunki ilmoittaa palvelusetelijärjestelmälle hyväksymänsä palveluntuottajat. Palvelusetelijärjestelmä lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot. Palvelusetelijärjestelmä käsittelee rekisteröinnin, jonka jälkeen se lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet. Tämän jälkeen palvelusetelijärjestelmä julkaisee palveluntuottajan tiedot palveluseteli.fi – portaalissa, jossa palveluntuottajan yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

Julkisen luettelon tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta vastaa palveluntuottaja.

5.2 Palvelusetelituottajuuden peruminen

Palveluntuottajan hyväksyminen peruutetaan palveluntuottajan pyynnöstä. Palveluntuottajan tiedot poistetaan tällöin hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta palvelusetelijärjestelmän sivuilta, eikä palveluntuottaja voi ottaa enää hyväksymisen peruuttamisen jälkeen palvelusetelillä maksettavaa palvelutilausta. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin edelleen palvelusetelin saaneen asiakkaan kanssa tekemistään sopimuksista, ellei tuottaja ole sopinut hänen kanssaan palvelutilauksen perumisesta.

5.3 Palvelusetelituottajan yleisiä velvoitteita

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetuissa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja niiden nojalla annettujen alempien asteiden säännösten, sekä valvovien viranomaisten antamien ohjeiden ja määräysten mukaiset vaatimukset toiminnan harjoittamisesta. Palveluntuottajan tulee olla merkitty joko Kuopion kaupungin ylläpitämään tukipalvelurekisteriin ja /tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta).

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Kaupungilla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita, kuten mm., että se on maksanut veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa sekä huolehtinut yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti. Palveluntuottaja sitoutuu

noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluntuottajan toteuttamaan palvelusetelipalvelua koskevaan toimintaan ei saa kohdistua STEA-rahoitusta (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) ja jos se saa muita yhteiskunnan avustuksia, niin se ilmoittaa niistä kaupungille.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

5.3.1 Rekisteritiedot

Palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi, jos tuottaja mm.

- on merkitty kauppa- ja yhdistysrekisteriin ja verohallinnon ennakkoperintärekisteriin
- on tehnyt Lain yksityisistä sosiaalipalveluista mukaisen ilmoituksen siihen kuntaan, jonka alueella toimii
- on merkitty asianomaisen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan
- on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen

5.3.2 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Palveluntuottajalla edellytetään olevan myös potilasvakuutus. Palveluntuottajan voimassa oleva vakuutusmäärä on oltava palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

5.4 Palvelun sisältö

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään kaupungin vastaavalta toiminnalta.

Kaupunki hyväksyy palveluntuottajan palvelun tason toimitettujen dokumenttien perusteella siinä vaiheessa, kun se hyväksyy palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen ilmoittautumisen yhteydessä.

5.5 Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutos

5.5.1 Kattohintainen palveluseteli

Kuopion kaupunki on määrittänyt palvelun enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava. Hinnan nostaminen on mahdollista kaupungin nostaessa palvelusetelin kattohintaa. Kattohinnasta päättää perusturva- ja terveyslautakunta. Sitoutuminen kattohintaan on palvelusetelituottajaksi vahvistaminen hyväksymisehto.

Palveluntuottaja toimittaa tiedoksi hinnan muutoksen kaupungille kaupungin ohjeistamalla tavalla ja ilmoittaa uuden hinnan hinnaston myös palvelusetelijärjestelmään.

Hinnan alentaminen kts. kohta 5.5.2.

5.5.2 Muut palvelusetelit

Hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta palveluntuottajan hyväksymispäätöksestä alkaen. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus Kuopion kaupungin ohjeistuksen mukaisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa-kaupungille. Hinnan muutos astuu voimaan aina kuukauden alusta. Kalenterivuoden aikana on mahdollista tehdä yksi hinnan nostaminen.

Hintoja nostaessaan palveluntuottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvattaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkastuksia pitkin kalenterivuotta. Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamia hintoja, tulee uusista hinnoista tehdä Kuopion kaupungille kirjallinen ilmoitus ennen hinnan muutosta. Ilmoitus tulee tehdä kaupungin ohjeistamalla tavalla ja astuu voimaan aikaisintaan yhden (1) kuukauden päästä ilmoituksesta. Hinnan muutos astuu voimaan aina kuukauden alusta.

Palveluntuottaja ilmoittaa hinnaston myös palvelusetelijärjestelmään ja tiedottaa muuttuneen hinnan palveluseteliasiakkailleen.

5.6 Palvelujen laskutus

Kaupungilla on käytössä palvelusetelijärjestelmä, jonka kautta hoidetaan palveluntuottajan ja kaupungin välinen palvelusetelimaksuliikenne. Palveluntuottaja suorittaa palvelusetelijärjestelmän ylläpitäjälle sen määrittelemän korvauksen. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelijärjestelmän kautta kaupungilta palvelusetelin arvon kuukausittain jälkikäteen. Kaupunki ei ole velvollinen uusimaan palveluseteliä, mikäli palveluntuottaja ei huolehdi palvelusetelimaksuliikennettä säädettyissä aikarajoissa. Kaupunki perii aiheuttomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta.

Palveluntuottajan on varmistettava asiakkaalta, mihin palvelukokonaisuuteen hänelle palveluseteli on myönnetty, jotta syntyy varmuus, voiko palveluntuottaja kyseistä palvelua asiakkaalle palvelusetelillä tuottaa.

5.7 Tilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimitilojen on täytettävä myös lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaarati-

lanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä [esim. testaamalla tuotteidensa ja välineidensä turvallisuutta (tavarat) ja kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle (palvelut)]. Jos asiakkaalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

5.8 Henkilöstö

Palveluntuottajalla pitää olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittava henkilöstö. Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin sillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukaan oikeus. Henkilöstöllä pitää olla asiakkaiden hoidontarpeen mukainen ja ammatissa vaadittava osaaminen.

Henkilöstön on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä sekä kaupungin toimijoiden kanssa. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Henkilöstöllä on oltava myös riittävästi tietoa ao. asiakaskunnan sairauksista ja sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä tekijöistä ja työtavoista.

Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja tai 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 lainminlyöntiin. Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat esim. avustajilta, jotka avustavat alle 18-vuotiaita henkilöitä, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Sairaanhoidollisia palveluja antavalla henkilöstöllä on lähi-, perus- tai sairaanhoitajan koulutus ja henkilöstö on merkitty terveydenhuollon- tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstön rekisteriin.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

5.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimuksia

Palveluntuottajan ja sen yksiköiden sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palveluntuottajan ja sen alihankkijoiden henkilökunnalta edellytetään hoiva- ja hoitotyössä

- terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia. Lain tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta sekä terveydenhuollon palvelujen laadua. Lain kolmannessa luvussa säädetään myös terveydenhuollon ammattia koskevista yleisistä vaatimuksista. Tai
 - terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai
 - sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laa-
-

dultaan hyvään sosiaaliinhuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaaliinhuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suoritavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Mikäli kotihoidon palveluntuottajalla on vähintään viisi työntekijää, vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai muu vastaava sosiaali- tai terveysalan tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä sekä kehitysvammaisten että vaikeavammaisten asumista tuottavilta yksiköiltä. Järjestäessään ympärivuorokautista asumispalvelua, tulee palveluntuottajan huomioida aluehallintoviranomaisen ja Valviran ohjeet ja määräykset tarvittavan henkilöstön määrästä.

Tehostetun palveluasumisen toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Mikäli yksittäisessä palvelussa on tarvetta tarkentaa henkilöstön pätevyysvaatimusta, on se kuvattu palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

5.8.2 Koulutukset

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä mm. täydennyskoulutuksen turvin (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Palveluntuottajan henkilöstö on velvollinen osallistumaan kaupungin järjestämiin koulutuksiin, mikäli kaupunki pitää sitä tarpeellisena. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että koulutuksiin käytettyä aikaa ei erikseen korvata palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kaupungille, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

5.9 Tiedonhallintamalli

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen arkaluonteisuus ja salassapitovelvollisuudet huomioiden tietojen ja teknologioiden käytössä on noudatettava erityistä huolellisuutta. Asiakas- ja potilastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn.

Tiedonhallinnasta säädetään useissa eri laeissa ja asetuksissa. Tietosuojalaki (1050/2018), EU:n yleisen tietosuojalain asetus (EU 2016/679), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), sosiaaliinhuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015) sekä arkistolaki (831/1994) ovat keskeisimmät lait, jotka määrittelevät ja ohjaavat asiakastietojen tiedonhallintaa. Terveydenhuollon erityislainsäädännön lisäksi keskeinen säädös on sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja määräyksiä. Asiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa samoja periaatteita mitä kaupungin omassa toiminnassa syntyvien asiakirjojen osalta ohjeistetaan. Merkinnät tehdään Tilaajan kirjaamis- ja käsittelyohjeiden mukaisesti.

5.9.1 Rekisterinpitäjä

Sosiaali- ja terveyspalveluissa käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat säädösten tarkoittamia henkilötietoja. Palvelusetelipalvelussa syntyvien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii Kuopion kaupunki. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän tietosuojaselosteen palvelun tuottamiseen tarkoitetussa toimitilassa.

Henkilötietojen käsittelyn lain- ja asianmukaisuudesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä. Liitteenä (Liite 2) Rekisterinpitäjän ohjeistus henkilötietojen käsittelylle.

5.9.2 Arkistointi

Palveluntuottajan on viimeistään 2 viikkoa palvelutapahtuman päättymisestä toimitettava asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasrekisteriin tallennettavaksi.

Palveluntuottajan on luovutettava Kuopion kaupungille, asiakkaan palvelun päätyttyä, kaikki asiakasta koskevat asiakasasiakirjat paperisessa muodossa. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päätyttyä omista järjestelmistään kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat, joita palveluntuottaja ei enää toiminnassaan tarvitse. Asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi Kuopion kaupungin arkistointiohjeen mukaisesti (Liite 3).

5.9.3 Tietoturva- ja tietosuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia henkilötietojen käsittelyä, salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja säädöksiä. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan soveltvain osin Kuopion kaupungin tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta. Tietoturvan ja tietojärjestelmien salassapitositoumus (Liite 6) tulee jokaisen asiakastyötä tekevän hyväksyä ja allekirjoittaa. Kun palvelusetelituottaja ei toimi enää Kuopion kaupungin palvelusetelituottajana, allekirjoitetut tietosuojasitoumukset toimitetaan Kuopion kaupungille arkistoitavaksi. Liitteenä Kuopion kaupungin tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta: Tietoturva ja tietosuojapolitiikka (Liite 4), Käyttäjän tietoturvapoliitiikka (Liite 5) ja Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimus (Liite 6).

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojavastaava. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista.

5.9.4 Kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa lain edellyttämät asiakastiedot käyttämällään menetelmällä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015). Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan välittömästi Kuopion kaupungille asiakaan hoidossa tapahtuneet hoito- ja palvelusuunnitelmaan vaikuttavat muutokset ja keskeytykset (sairaalassa olon, lomajaksot, muun poissaolon ja palvelun tarpeen päättymisen). Mikäli palvelusetelituottajaksi vahvistettu toimija käyttää Kuopion kaupungin asiakas- ja potilastietojärjestelmää jossain muussa toiminnassaan, voidaan hänelle erikseen sovittaessa antaa oikeus asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöön myös palvelusetelitoiminnassa. Asiasta päättää Kuopion kaupunki.

Sosiaalihuollon valtakunnallisia Kanta-palveluja ollaan ottamassa asteittain käyttöön. Tarkempi käyttöönottoaikataulu selviää lainsäädännön uudistuksen myötä. Tallennettaessa uusia sosiaalihuollon tietoja Kanta-palveluun tulee myös yksityisillä palveluntuottajilla olla käytössään järjestelmät, jotka mahdollistavat tietojen tallentamisen järjestäjän rekisteriin. Tarkemmat yksityiskohdat selvitetään, suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä palveluntuottajien kanssa, valtakunnallisen aikataulun tarkentuessa.

6 Muut erityiset vaatimukset

6.1 Palveluntuottajasta johtuvan käynnin tai hoitokontaktin peruuttaminen

Palveluntuottaja voi peruuttaa sovitun asiakaskäynnin tai hoidon. Palveluntuottajan on ilmoitettava esteestä asiakkaalle ja kaupungille heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa, mutta viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen käyntiä tai hoitoa. Palveluntuottajan on sovittava asiakkaan kanssa korvaavasta käynnistä/hoidosta ja ilmoitettava se myös kaupungille.

Palveluntuottajalta edellytetään, että se on järjestänyt oman estymisensä varalle, esimerkiksi sairastumisen ja lomien varalle korvaavan hoitajan.

6.2 Maksuihin ja sopimukseen liittyvät erityistilanteet

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palvelun järjestämisestä vastaavalle taholla, mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen. Näin varmistetaan, että asiakkaalle turvataan hänen tarvitsemansa palvelut muulla mahdollisella järjestämistavalla.

6.3 Kaupungin asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaupungin kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kaupunki voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia.

Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kaupungille joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

7 Kaupungin asema palvelusetelillä

7.1 Asiakkaan aseman selvittäminen

Kaupungin on selvitettävä asiakkaalle mm. tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määrittymisen perusteet. Tulosidonnaisissa palveluissa asiakkaan on vastaavasti annettava kaupungille palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Kaupungin on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos asiakkaan tulotiedot muuttuvat tai jos asiakkaan palvelujen tarve muuttuu.

Kaupunki ei myönnä palveluseteliä asiakkaalle, jos asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotusta palvelusta. Palveluseteliä ei myöskään myönnetä, jos asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

7.2 Palvelusetelituottajien valitseminen

Kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tehdään viranhaltijapäätös toimivallan mukaisesti.

Palveluntuottajaa ei voida valita, jos se mm.

- on tehnyt konkurssin tai on konkurssimenettelyn alaisena
- on selvitystilassa tai on päätetty asettaa selvitystilaan
- on yrityssaneerauksessa tai velkajärjestely-tilassa tai hakemus velkajärjestelyyn on vireillä
- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta
- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan rikkomukseen
- on laiminlyönyt verojen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen
- on antanut virheellisiä tietoja palveluja tuottavasta yrityksestä

7.3 Hyväksymisen peruuttaminen

Kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli mm.

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
 - palveluntuottaja ei noudata kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta palveluseteliohjeen ja sen liitteiden ehtoja
-

- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- palveluntuottaja on tehnyt muun vakavan virheen tai laiminlyönnin

7.4 Palvelujen laadunvalvonta ja – hallinta

Kaupungilla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua. Kaupungin tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kaupungin antamaa ohjeistusta palvelun laadun raportoinnista kaupungille.

Kuopion kaupungilla on mahdollisuus tarkastaa tai teettää tarkastus sen selvittämiseksi, onko palveluntuottaja tuottanut palvelut tai toiminut sovitulla tavalla. Lisäksi Kuopion kaupungilla on oikeus tehdä asiakaskyselyjä asiakkaille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja kaupungin myöntämällä palvelusetelillä.

Palveluntuottajan laadunhallinnalta edellytetään, että

- palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat)
- palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa
- palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteuttaminen
- palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö
- lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat
- palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja
- palveluntuottajan toiminta perustuu Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisut 2017:6)
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman
- palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista

Palveluntuottaja tekee asiakkaan luokse tarvittaessa yhteisiä käyntejä kaupungin ammattilaisten kanssa. Palveluntuottaja tarkastaa ennen palvelun alkamista tai tarvittaessa kotikäynnillä asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelutarpeenarvioinnin tai hoito- ja palvelusuunnitelman sekä noudattaa niiden sisältöä. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

LIITTEET

- Liite 1: Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisen sopimuksen vähimmäissisältö
 - Liite 2: Rekisterinpitäjän ohjeistus henkilötietojen käsittelijälle.
 - Liite 3: Ostopalvelutuottajien arkistointiohje
 - Liite 4: Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus
 - Liite 5: Tietoturva ja tietosuojapolitiikka
 - Liite 6: Käyttäjän tietoturvaohje
-