

---

# KOTISIIVOUKSEN PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA

---

**KIRKKONUMMEN KUNTA**



KIRKKONUMMI  
KYRKSLÄTT

*Perusturva  
Vård- och omsorgsväsendet*



## Sisällys

### *Yleinen osa*

|   |    |
|---|----|
| 1. Sääntökirja.....                                       | 3  |
| 1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala.....                | 3  |
| 1.2. Sääntökirjan muuttaminen .....                       | 3  |
| 1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika .....                   | 3  |
| 1.4. Sääntökirjan liitteet .....                          | 3  |
| 2. Määritelmät .....                                      | 3  |
| 3. Palveluntuottajan velvoitteet.....                     | 4  |
| 3.1. Hakeutuminen ja valvonta .....                       | 4  |
| 3.2. Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus.....    | 5  |
| 3.3. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet ..... | 6  |
| 4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....             | 7  |
| 4.1. Asiakkaan asema .....                                | 7  |
| 4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot .....                    | 8  |
| 5. Kunnan velvoitteet .....                               | 8  |
| 6. Verotus .....  | 9  |
| 7. Vastuu ja vakuutus.....                                | 10 |

### *Palvelukohtainen osa*

|  |    |
|--|----|
| 8. Palvelun sisältö.....   | 11 |
| 9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....                                      | 11 |
| 10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....       | 12 |
| 10.1. Palvelukerran peruutus.....  | 12 |
| 10.2. Palvelun virhe ja viivästyminen .....                                      | 12 |
| 10.3. Oikaisu ja hyvitys.....  | 13 |
| 10.4. Sopimuksen purku.....  | 13 |
| 10.5. Vahingonkorvaus.....   | 13 |
| 11. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset.....                                | 13 |
| 11.1. Palveluntuottajaa koskevat edellytykset .....                              | 13 |
| 11.2. Henkilöstö.....  | 14 |
| 11.3. Poikkeusoloihin varautuminen .....   | 15 |
| 12. Kotisiivouspalvelun laatuvaatimukset .....                                   | 15 |
| 13. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta .....                     | 16 |
| 13.1. Laadun valvonta .....  | 16 |
| 13.2. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito ..... | 17 |
| 14. Palveluntuottajalta vaaditut liitteet .....                                  | 18 |
| 15. Laskutus .....   | 19 |
| 16. Sääntökirjan sitovuus .....  | 20 |



---

## YLEINEN OSA

---

### 1. Sääntökirja

#### 1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Palvelusetelijärjestelmän piiriin hyväksytään vain palveluntuottajia, jotka toimivat Kirkkonummella ja sen lähikunnissa.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

#### 1.2. Sääntökirjan muuttaminen

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

#### 1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

#### 1.4. Sääntökirjan liitteet

Sääntökirjaan kuuluvat seuraavat liitteet:

Hakemus sosiaalihuollon palvelusetelituottajaksi

### 2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

**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. Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle Kirkkonummi on myöntänyt kotisiivouspalvelusetelin.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

**Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

**Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

### 3. Palveluntuottajan velvoitteet

#### 3.1. Hakeutuminen ja valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan toimittamalla ”Hakemus sosiaalihuollon palvelusetelituottajaksi” (liite 1) suljetussa kirjekuoressa osoitteeseen

Kirkkonummen kunta  
Sosiaalihuollon palvelusetelituottajat  
PL 20  
02401 KIRKKONUMMI

tai sähköpostitse osoitteeseen

[kirjaamo@kirkkonummi.fi](mailto:kirjaamo@kirkkonummi.fi)



Sähköpostitse lähetettäessä otsikkokenttään tekstiksi ”Sosiaalihuollon palvelusetelituottajat”.

Kirkkonummen kunta suosittaa, että sen käyttämät palveluntuottajat ovat liittyneet Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan.

Lisätietoja ja Luotettava Kumppani -ohjelmaan liittyminen:

<https://www.tilajavastuu.fi/fi/luotettava-kumppani/>

Palveluntuottajien tilajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti. Mikäli todistukset eivät löydy Luotettava Kumppani -ohjelman kautta, palveluntuottaja on pyydettyään veloitettu toimittamaan todistukset Kirkkonummen kunnalle.

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

### 3.2. Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus

Kunta tekee palveluntuottajan hakemuksesta palvelusetelituottajaksi hyväksyvän tai hylkäävän päätöksen ja toimittaa sen hakemuksen tekijälle. Hakemus voidaan hylätä, jos palvelusetelilain 5 §:ssä annetut edellytykset eivät täyty:

1. palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
2. palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset; (22.7.2011/926)
3. palveluntuottajan tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;
4. palveluntuottajalla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja
5. palveluntuottaja täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Lisäksi palveluntuottajan hakemus voidaan hylätä, mikäli palveluntuottaja

6. on tehnyt konkurssin tai vireillä on konkurssihakemus;
7. on päätetty asettaa selvitystilaan;
8. on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta;
9. on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen;
10. on laiminlyönyt verojen tai tyel-maksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa);
11. on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus näihin on vireillä;
12. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.



Kunnan hyväksymät palvelusetelituottajat on listattu palvelukohtaisesti Kirkkonummen kunnan sivulla:

<https://www.kirkkonummi.fi/yksityisten-sosiaalipalvelujen-valvonta>

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

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

1. hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta;
2. laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty;
3. palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja;
4. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan;
5. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

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

### 3.3. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Hakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

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

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



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

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

Kunta ei osoita palveluntuottajille palveluseteliasiakkaita. Palveluntuottaja sitoutuu omalla toiminnallaan tuottamaan palveluja asiakkaille, joille on myönnetty palveluseteli ja jotka valitsevat tuottajan.

## 4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 4.1. Asiakkaan asema

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

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palvelutarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta.

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



Asiakas toimittaa palvelusetelin palveluntuottajalle. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

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

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

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

#### 4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään palvelun laatua koskevan palautteen osana asiakastietoja.

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

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

### 5. Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien tiedot.





Kunnan täytyy 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 koskevaa selvitystä.

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

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Valintapäätös tehdään mahdollisimman nopeasti.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelun päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun 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 potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

## 6. 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 kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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.

## 7. Vastuu ja vakuutus

Kunta 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.

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

---

## PALVELUKOHTAINEN OSA

---

### 8. Palvelun sisältö

Palveluntuottaja tuottaa kotisiivouspalvelua. Kotisiivouspalvelu sisältää sosiaali- ja terveystoimialan palvelualueiden määrittämien asiakkaiden, käyntikertojen ja keston mukaisen asunnon siivouksen. Asiakkaat ovat pääasiassa iäkkäitä yksin asuvia vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotinsa siivoukseen ulkopuolista apua. Pariskuntien tai yhteistaloudessa asuvien toimintakyky on arvioitu siten, että kokonaisuus on huomioitu ja palveluseteliä voidaan myöntää myös muissa kuin edellä mainituissa tilanteissa tukemaan kotona asumista. Kotisiivous voi sisältää niitä toimia, joihin asiakas ei toimintakyvyn ja/tai terveydentilan vuoksi kykene, esim. viikkosiivousta, suursiivouksen tai ikkunoiden pesua. Kotisiivouspalvelujen tavoitteena on tukea asiakkaiden mahdollisimman omatoimista selviytymistä kotona. Asiakkaan vastuulla voi olla kevyempiä siivoukseen liittyviä, toimintakykyä aktivoivia toimia.

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö arvioi palveluntarpeen yhdessä asiakkaan kanssa ja tekee päätöksen siivouspalvelun hankkimisesta palvelusetelillä. Asiakkaalle lähetetään palveluseteli, ohje ja tarvittaessa palveluntuottajalista. Asiakas valitsee palveluntuottajan tuottajalistasta.

Siivouspalvelujen myöntämiseen vaikuttavat asiakkaiden tulot. Asiakkaiden kodit vaihtelevat yksiöistä suuriin omakotitaloihin (20-300 m<sup>2</sup>).

Kotisiivouspalvelua tuotetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti palveluntuottajan aineilla ja tarvikkeilla tai asiakkaan aineilla ja tarvikkeilla.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeuden hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on palvelua toteuttaessaan taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa.

### 9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kotisiivouksen palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Setelin arvoon vaikuttaa asiakkaan talouteen kuuluvien henkilöiden määrä ja bruttotulot.

Siivouspalveluseteli myönnetään 20 €/h 4 h/kk kun yksinasuvan asiakkaan tulot ovat alle 1 400 €/kk, pariskuntien kohdalla tuloaraja on 1 800 €. Ylittyvä osa on omakustanteinen asiakkaalle. Palvelusetelin arvosta ja tuloarajoista päättää Kirkkonummen kunnan sosiaali- ja terveyslautakunta.

Myönnetty tukipalvelu kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

Kirkkonummi ei peri asiakkaalta asiakasmaksua, vaan asiakas maksaa palveluntuottajalle palvelun hinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen (=omavastuuosuus). Asiakkaan palveluntuottajalle maksama omavastuuosuus ei kerrytä sosiaalihuollon maksukattoa. Mikäli asiakas haluaa hankkia palveluntuottajalta muita lisäpalveluita, vastaa asiakas itse näiden lisäpalveluiden kustannuksista.

## 10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimuksessa tulee selkeästi kuvata tilattavat lisäpalvelut sekä niiden hinnoittelu. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona.

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly asiakkaalle määriteltyyn palvelu-aikaan, eikä niistä voida laskuttaa erikseen (matka-ajat sisältyvät palvelun hintaan).

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan Kirkkonummen kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.

Asiakas tilaa siivouspalvelun palveluntuottajalta ja sopii yksityiskohdista. Palveluntuottaja sopii tarvittaessa avaimista ja niiden hallinnasta asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa.

### 10.1. Palvelukerran peruutus

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä peruuntumisesta (esim. sairastumisesta, sairaalahoitoon joutumisesta) johtuvasta käynnin perumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Jos asiakas ilmoittaa peruuntumisesta myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sovittua käyntikertaa peruutetut tunnit vähennetään asiakkaan käytettävistä tunneista. Kirkkonummen kunta ei maksa palveluntuottajalle asiakkaan viimeistään 24 tuntia ennen perumista käynneistä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä muutoksia, joista on sovittu sekä palveluntuottajan että asiakkaan kesken esim. muutoksia palvelun toteuttamisen aikatauluissa.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun tuottamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

### 10.2. Palvelun virhe ja viivästyminen

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 palveluntuottaja on antanut virheellisiä tietoja palvelujen sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelujen laatua koskevista seikoista. Tämä on voinut tapahtua, kun palveluja



on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa ja 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. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai palveluun kuuluvan toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

Palvelun toteuttamisen aikataulusta sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

### 10.3. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan. Tällöin palveluntuottajan tulee korjata virhe viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja jos asiakas suostuu oikaisuun.

### 10.4. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.)

### 10.5. 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. Mahdolliset asiakasvahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

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

## 11. Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

### 11.1. Palveluntuottajaa koskevat edellytykset

Kunta voi hyväksyä palvelusetelituottajaksi vain palveluntuottajan, joka täyttää lainsäädännössä määritellyt ehdot.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 § 3 mom. mukaan kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto-, siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

Kotipalvelujen tukipalveluja ja niihin rinnastettavia palveluja ei enää merkitä aluehallintoviraston rekisteriin. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään siihen kuntaan, jossa palveluja annetaan. Kunta ratkaisee hallintopäätöksellä, onko kyseessä sosiaalihuoltolain mukainen palvelu.

Palveluntuottajalla tulee olla tehtynä ilmoitus toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus. Sen vakuutusmäärän on oltava riittävän laaja, kun otetaan huomioon palvelutoiminnan laatu ja laajuus. Vastuuvakuutuksen on katettava toiminnasta aiheutuvat henkilövahinkojen korvaaminen.

Lisäksi palveluntuottajalla on oltava myös muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

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

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, sopimuksia sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman pohjana voi käyttää esimerkiksi kotityöpalvelut.fi sivustolta löytyvää lomaketta.

Palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmassa tulee olla kuvattu toiminnan sisältö ja sen suunniteltu laajuus, käytettävät alihankkijat, selvitys asiakaskunnasta sekä henkilöstösuunnitelma ja -rakenne.

Palveluntuottajan tulee ilmoittautua kirjallisesti Kirkkonummen kunnan yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien rekisteriin. Ohjeet löytyvät osoitteesta

<https://www.kirkkonummi.fi/yksityisten-sosiaalipalvelujen-valvonta>

## 11.2. Henkilöstö

Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä tulee olla soveltuva ammattitutkinto tai vastaava, ja/tai vähintään vuoden (1) työkokemus vastaavien töiden johtamisesta. Työntekijöiltä edellytetään siivousalan soveltuvaa koulutusta tai kurssia tai vähintään vuoden kokemusta siivoustyöstä. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan pätevyys on riittävällä tasolla ja että tehtäväkuvat on määritelty tarkasti.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palvelusta vastaavalla työnjohtolla tulee olla hyvä ja henkilöstöllä



pitää olla vähintään tyydyttävä suomen kielen taito. Mikäli palveluntuottaja on ilmoittanut tuottavansa palveluja myös ruotsin kielellä, niin ruotsinkielisillä asiakkailla on oikeus saada palvelua halutessaan ruotsin kielellä.

Palveluntuottajalla pitää olla kirjallinen henkilökunnan perehdytysohjelma, joka sisältää vähintään seuraavat asiat:

- työhön käytettävien välineiden ja koneiden käyttö
- pintamateriaalien tunnistaminen ja niiden hoito
- työssä käytettävien eri puhdistusaineiden käyttö
- ympäristöystävällinen siivous
- ergonomia ja työturvallisuus
- yleisimpien infektioiden huomioiminen siivouksessa (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus)

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta

### 11.3. Poikkeusoloihin varautuminen

Palveluntuottaja on varautunut omavalvontasuunnitelmassaan mm. epidemian aiheuttamiin poikkeusjärjestelyihin ainakin suojarusteiden osalta.

## 12. Kotisiivouspalvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään vain kotisiivoukseen. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun laadukkaasti. Palveluntuottajan pitää ottaa huomioon kotisiivouksen erityispiirteet ja -vaatimukset ja sitoutua infektio- ja hygieniaohteisiin ja perehdyttää henkilöstönsä sovittuun työhön sekä aineiden, välineiden, koneiden ja turvavarusteiden ergonomiseen ja turvalliseen käyttöön.

Palveluntuottajan pitää noudattaa riittävää varovaisuutta, ettei altista itseään tai muita mahdollisille vaaratilanteille, tartunnoille tai viilto- ja pistotapaturmille, liukastumiselle ja kaatumiselle. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä tarpeenmukaisesta ja riittävästä suojavaatetuksesta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon siivouspalveluissa korostuvat luottamuksellisuus, inhimillisyys, toimitusvarmuus ja toimialan erityispiirteiden tuntemus. Siivouspalvelu toteutetaan sosiaali- ja terveystoimialan määrittämien kotipalvelun hyvän palvelun ja hoidon periaatteita noudattaen:

- asiakkaiden ja potilaiden ihmisarvoa ja perusoikeuksia kunnioitetaan kaikissa olosuhteissa
- kaiken toiminnan lähtökohta on asiakkaan etu
- työn perustana on toimiva vuorovaikutus
- ammattilainen vastaa työnsä laadusta
- vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

Henkilöstöllä pitää olla palvelutehtävään soveltuva työasu. Asiakkaiden kotona työskentelevillä palveluntuottajan henkilöstöllä pitää olla henkilökohtainen kuvallinen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja. Tunniste kiinnitetään työvaatetukseen siten, että se on helposti nähtävissä.



Sovitun työn suorittamisen aikana työssä käytettäviä aineita, välineitä, koneita sekä muita laitteita ei saa jättää valvomatta tai varmistamatta, etteivät niiden ole mahdollista joutua ulkopuolisen käsiin aiheuttaen vaaratilanteita.

Palveluntuottaja noudattaa jätemääräyksiä ja ohjeita ja lajittelee ja huolehtii työstä syntyvän jätteen sille tarkoitettuun keräyspisteeseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö lukitsee ovet ja ikkunat työn päättyessä.

Palveluntuottajan pitää noudattaa työn aikana työturvallisuuslakia ja alan turvallisuusmääräyksiä (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738).

Sovitun työn suorittamisen aikana työssä käytettäviä aineita, välineitä, siivoukoneita sekä muita laitteita ei saa jättää valvomatta tai varmistamatta, etteivät niiden ole mahdollista joutua ulkopuolisen käsiin aiheuttaen vaaratilanteita. Palveluntuottajan ei saa luovuttaa mahdollisesti tarvitsemiaan ja saamia tietoja asiakkaista ulkopuolisille. Työntekijät eivät saa tuoda asiakkaiden koteihin ulkopuolisia henkilöitä.

Kalusteiden siivouksen jälkeen pöytien, tasojen, tuolien ja tekstiilipintaisten huonekalujen pitää olla pölyttömät, tahrattomat ja puhtaat. WC- ja suihkuhuoneessa siivouksessa noudatetaan aseptista työjärjestystä ja käsienpesu on suoritettava huolellisesti. Kosketus- ja otepintojen, roska-astioiden ja peilien on oltava puhtaat ja tahroja ei saa olla taso- eikä pystypinnoilla. Pesuallaiden, hanojen ja wc istuimen korokkeiden on oltava puhtaat, suihkulaitteissa eikä hanojen ympäristössä saa olla likakerrostumia.

Lattioiden siivoukseen kuuluu matot, lattiapinnat, jalkalistat, kynnykset ja lattiakaivot. Lattiapintojen siivouksen jälkeen nurkkien, listojen ja seinänvierusten on oltava puhtaat eikä lattioilla saa olla kiinnittynyttä likaa. Siivouksen jälkeen tiloissa on oltava hyvä yleisjärjestys. Eritetahroja ei saa olla. Helposti siirrettävissä olevat kaapit, kaapistot, avohyllyt ja kalusteet tulee siirtää paikoiltaan ja niiden taustat ja alla oleva lattiapinta tulee olla puhdas sekä kalusteiden ja mattojen on oltava siirretty takaisin paikoilleen siivouksen päätyttyä.

Palveluntuottaja kirjaa asiakkailta tai asiakkaiden edustajilta tulleet puhelin- ym. palautteet ja käsittelee ne välittömästi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viimeistään kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Laatuopikkeama tulee korjata seuraavaan ko. huoneistoon määritellyn siivoukseen mennessä.

## 13. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

### 13.1. Laadun valvonta

Kirkkonummen kunnalla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Palvelusetelillä annettavan palvelun tulee olla laadultaan vähintään Kirkkonummen oman palvelutuotannon tasoista.

Asiakas voi antaa Kirkkonummen kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä, viimeistään kuukauden sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.





Kirkkonummen kunta toimii kotipalvelujen tukipalvelujen valvontaviranomaisena. Kirkkonummen kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä näiden ehtojen mukaiset kriteerit.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

### 13.2. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Rekisterinpito: Kirkkonummen kunta on palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679, myöhemmin yleinen tietosuoja-asetus) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Käsikirjan mukaisissa palveluissa käsiteltävät henkilötiedot, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat Kirkkonummen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Asiakastietojen käsittely: Palveluntuottaja saa käyttää henkilötietoja ja henkilötiedoista mahdollisesti muodostettavaa anonyymiä dataa vain tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden toteuttamiseen ja silloinkin ainoastaan tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kuin se on tämän sääntökirjan mukaisen palvelun kohteen täyttämiseksi välttämätöntä.

Jos sääntökirjan mukaisissa palveluissa laaditaan tai käsitellään potilasasiakirjoja tai asiakasasiakirjoja, palveluntuottaja sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät.

Palveluntuottajan on toteutettava riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit.

Palveluntuottaja huolehtii Kirkkonummen kunnan puolesta käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta tämän sääntökirjan, Kirkkonummen kunnan kirjallisen ohjeistuksen ja omien käytäntöjensä mukaisesti varmistaa henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

Palveluntuottaja avustaa Kirkkonummen kuntaa, jotta kunta pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat tietosuoja-asetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Palveluntuottaja saattaa Kirkkonummen kunnan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka kunta tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä erikseen sovitulla tavalla Kirkkonummen kunnan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten tietosuoja-asetuksen mukaisen vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja tekemiseen sekä ennakkokuulemisen suorittamiseen ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimiseen.

Palveluntuottaja sallii Kirkkonummen kunnan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Kirkkonummen kunnan antamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Kirkkonummen kunnalle, jos palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Palveluntuottaja korjaa viipymättä havaitut henkilötietojen käsittelyä koskevat virheet tai puutteet.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilötietoja käsittelevät vain ne palveluntuottajan lukuun työskentelevät henkilöt, joiden työtehtäviin Kirkkonummen kunnan aineiston käsittely kuuluu. Palveluntuottajan on varmistettava, että jokainen palveluntuottajan alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Kirkkonummen kunnan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä palveluntuottajan ja kunnan ohjeiden mukaisesti. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa henkilöstönsä salassapitoa koskevista säännöksistä ja menettelyistä.

Tietoturvaloukkaukset: Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi Kirkkonummen kunnalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai vastattava välittömästi Kirkkonummen kunnan tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi palveluntuottajan on vastattava kirjallisesti Kirkkonummen kunnalle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta.

Palveluntuottajan on annettava Kirkkonummen kunnalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
2. ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
4. kuvattava toimenpiteet, joita palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen takia ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palveluntuottajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

## 14. Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

Palveluntuottajille suositetaan Luotettava kumppani -järjestelmään liittymistä. Mikäli palveluntuottaja ei ole liittynyt järjestelmään tai järjestelmään ilmoitetuissa tiedoissa on puutteita, palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan tilaajavastuulain (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) edellyttämät selvitykset ja todistukset kunnalle jättäessään hakemuksensa palvelusetelituottajaksi. Lisäksi palveluntuottajan täytyy kyetä toimittamaan selvitykset ja todistukset kunnan niitä pyytäessä. Tilaajavastuulaissa määritetyt selvitykset ovat



1. selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;
2. kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
3. selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä;
4. todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;
5. selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;
6. selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.

Selvitysten tulee olla esittämispäivästä laskettuna kolmea kuukautta uudempia, ellei toisin erityisesti sovita.

Mikäli palveluntuottaja ei ole rekisteröitynyt Kirkkonummen kuntaan yksityiseksi palveluntuottajaksi, palveluntuottajan tulee toimittaa lomake ”Ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta” (ks. 11.1.2).

Lisäksi palveluntuottajan on toimitettava henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot).

## 15. Laskutus

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa kuntaa vain tämän sovitun hinnan mukaan.

Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määriteltyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

Laskutuslisää tai muuta itse palveluun kuulumatonta kuluja ei hyväksytä.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Lasku toimitetaan sähköisesti **verkkolaskuosoitteeseen**

Kirkkonummen kunta  
003702031070 (OVT)  
Verkkolaskuoperaattori: CGI  
Välittäjä-tunnus: 003703575029

Laskulla tulee näkyä viite KP 2811.

Palveluntuottajan on huolehdittava kuntaa laskuttaessaan siitä, että laskusta ilmenevät

1. laskun antamispäivä;
2. asiakkaan henkilötiedot;
3. erittely laskutettavista palveluista (voi olla laskun liitteenä);
4. palvelujen antamisen ajankohta ja palveluihin käytetty aika;



5. laskun saaja, virallinen nimi ja osoite;
6. palvelun antaja, virallinen yrittäjärekisterissä oleva nimi ja osoite;
7. palvelun antajan Y-tunnus;
8. perusteet mahdolliselle arvonlisäverottomuudelle;
9. laskun loppusumma ja eräpäivä.

Silloin kun lasku sisältää arvonlisäveroa, laskusta on ilmentävä myös

1. veron peruste kunkin verokannan ja verottomuuden osalta, yksikköhinta ilman veroa sekä hyvitykset ja alennukset, jos niitä ei ole otettu huomioon yksikköhinnassa;
2. verokanta;
3. suoritettavan veron määrä euroissa.

## 16. Sääntökirjan sitovuus

Hakeutumalla palvelusetelituottajaksi Kirkkonummen kunnalle palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Kunta voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli kunta lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä. Hyväksynnän perumisesta tehdään palveluntuottajalle kirjallinen ilmoitus.