

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalous Lappeenranta
Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysten ja taloushallinnon juridiikka

Jennileena Hämäläinen

Hyvinvointikumppanuus-hanke – asiakkaan ja yrityksen väliset palvelusopimukset sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla

Tiivistelmä

Jennileena Hämäläinen

Hyvinvointikumppanuus-hanke – asiakkaan ja yrityksen väliset palvelusopimukset sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla, 44 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Yritysten ja taloushallinnan juridiikka

Opinnäytetyö 2018

Ohjaaja: lehtori Jarmo Kemppinen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla toimivien pienyritysten ja asiakkaiden välisiä palvelusopimuksia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä asioita tämän kaltaisessa sopimuksessa tulee ottaa huomioon. Osana opinnäytetyötä kehitettiin mallisopimus, jota yrittäjät voivat käyttää asiakkaiden kanssa solmittujen sopimusten pohjana. Opinnäytetyön ajatus on lähtöisin Hyvinvointikumppanuus-hankkeen osallistujilta. Hankkeen toteuttajia ovat Saimaan ammattikorkeakoulu, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Eksote, Wirma Lappeenranta Oy ja Imatran seudun kehitysyritys Oy. Lisäksi hankkeeseen osallistui useita paikallisia pien- ja mikroyrityksiä.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostettiin pääasiassa sopimusoikeuden säännöksistä. Suunniteltu sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus liittyy oleellisesti Hyvinvointikumppanuus-hankkeeseen, joten myös opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin uudistusta soveltuvin osin. Lisäksi teoriaosuudessa käytiin läpi muita sosiaali- ja terveydenhuoltoalan erityispiirteitä. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja hankkeessa mukana olevia tahoja haastatteleamalla saatiin käsitys nykyisestä sopimuskäytännöstä. Haastattelujen pohjalta on koottu sopimusopas ja mallisopimus sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla toimivien yrittäjien ja asiakkaiden välisiin sopimuksiin. Ajatuksena oli tehdä selkeä opas, josta hyötyvät sopimuksen molemmat osapuolet.

Avainsanat: sopimusoikeus, mallisopimus, sopimusopas, sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus

Abstract

Jennileena Hämäläinen

Welfare partners – service contracts between a customer and small enterprises on social- and healthcare services, 44 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business Administration, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Business law

Bachelor's Thesis 2018

Instructor: Mr. Jarmo Kemppinen, Senior Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences

The purpose of the research was to examine the contracts between small welfare enterprises and their customers. The idea was to find out what kind of details the contract should include. The study was a part of Welfare partners, which is a project of Saimaa University of Applied Sciences, South Karelia Social and Health Care District, Wirma Lappeenranta Oy and Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy. In addition, there were many small enterprises in this project, too.

The information for the study was gathered mainly from the Finnish contract law. Social welfare and health care reform is an essential part in the Welfare Partners project. In addition, the regulations of health care branch were included in the thesis. The study was a qualitative research. Data for the study were carried out by interviewing local welfare professionals. Based on interviews, a contract guide and a model agreement were developed. The purpose was to make a simple guide, which can be used by a enterpriser or a customer.

Keywords: Finnish Contract Law, Model Agreement, Contract Guide, Social welfare and health care reform

Sisälllys

1	Johdanto.....	6
1.1	Taustaa tutkimukselle	6
1.2	Tutkimuskysymys, tutkimuksen tavoite ja aiemmat tutkimukset.....	7
1.3	Teoreettinen viitekehys ja rajaus	9
1.4	Tutkimusmenetelmä ja -rakenne	9
2	Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus	11
2.1	Hallituksen esitys uudeksi sosiaali- ja terveydenhuollon malliksi	11
2.2	Valinnanvapaus.....	12
2.3	Yhteinen palveluyksikkö ja vastuullinen palvelun tuottaja	13
2.4	Sosiaali- ja terveysalan erityisvaatimukset.....	14
2.5	Palvelu- ja asiakassetelit.....	16
2.6	Kotitalousvähennys	18
2.7	Henkilökohtainen budjetti.....	19
2.8	Hyvinvointikumppanuus –hanke	20
3	Sopimusten teoriaa	21
3.1	Sopimusoikeus	21
3.2	Sopimuksen tekeminen.....	22
3.3	Sopimuksen sitovuus ja pätemättömyys	23
3.4	Osapuolet	25
3.5	Sopimusriskit	26
3.6	Kuluttajansuojalaki ja kuluttajasopimukset	26
4	Sopimusopas	27
4.1	Taustaa sopimusoppaalle ja -mallille.....	27
4.2	Otsikko ja osapuolet.....	29
4.3	Edustus, valtuutus ja edunvalvonta	29
4.4	Palvelut	30
4.5	Sopimuksen voimassaolo	32
4.6	Hinta.....	34
4.7	Palvelusetelillä maksaminen	35
4.8	Ulkopuoliset työntekijät	36
4.9	Tietojen säilyttäminen, luovuttaminen ja salassapito	37
5	Yhteenveto ja pohdinta	39
	Kuvat	41
	Lähteet	42

Liitteet

Liite 1 Sopimusmalli

Käsitteet ja lyhenteet

Eksote	Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä
EU	Euroopan Unioni
HE	Hallituksen esitys
KSL	Kuluttajansuojalaki
Luonnollinen henkilö	Yksityinen henkilö oikeudellisissa käsitteissä
Oikeushenkilö	Henkilöiden tai pääomien yhteenliittymä
OikTL, Oikeustoimilaki	Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista
Sote	Sosiaali- ja terveydenhuolto

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella sosiaali- ja terveysalan yrittäjien ja asiakkaiden välisiä sopimuksia. Johdannossa käsitellään opinnäytetyön tausta ja tavoitteet. Tässä luvussa kerrotaan myös tutkimusongelma, teoreettinen viitekehys ja rajaukset.

1.1 Taustaa tutkimukselle

Tämä opinnäytetyö käsittelee eteläkarjalaisten sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla (jäljempänä myös sote-alalla) toimivien pienyritysten ja asiakkaiden välillä solmittuja sopimuksia. Opinnäytetyön taustana toimii Suomen hallituksen antama esitys sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen periaatteista (jäljempänä sote-uudistus). Lisäksi opinnäytetyö liittyy Hyvinvointikumppanuus-hankkeeseen, jonka tarkoituksena on auttaa paikallisia sote-alan yrittäjiä valmistautumaan tulevaan sote-uudistukseen. Hankkeessa on mukana useiden paikallisten pienyritysten lisäksi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Eksote, Saimaan ammattikorkeakoulu Saimia, Imatran seudun kehitysyritys Oy ja Wirma Oy. Hankkeessa mukana olevat sote-alan yrittäjät tarjoavat pääasiassa koti- ja sairaanhoitoon liittyviä palveluita, mutta joukossa on myös esimerkiksi siivous- ja kunnossapitoalalla toimivia yrittäjiä. Tämä tutkimus on suunnattu erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla toimiville pienyrittäjille.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä sote- ja maakuntauudistuksen on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2020. Toteutuessaan uudistus muuttaa asiakkaiden tapaa käyttää sosiaali- ja terveyspalveluita. Iso osa uudistusta on valinnanvapauslainsäädäntö. Tulevaisuudessa asiakas pystyisi esimerkiksi valitsemaan laajasta tarjonnasta itselleen sopivimman sote-palveluiden tuottajan. Asiakkaan valinnanvapauden on tarkoitus vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, ja sitä kautta nopeuttaa asiakkaan hoitoon pääsyä. Asiakas voisi siis uudistuksen myötä valita vapaammin palvelun julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin tuottajien väliltä. Tämän takia on tärkeää, että myös alalla toimivat pienyritykset ovat valmistautuneita uudistukseen. Toteutuessaan tuleva uudistus on laaja, ja se luo muutospaineita sote-alan pienyrittäjille. Hyvinvointikumppanuus-hankkeen on tarkoitus tukea yrittäjiä muutoksen aikana. Suomen hallituksen

mukaan uudistuksen yhtenä tarkoituksena on varmistaa kilpailun toimivuus ja luoda pienille ja keskisuurille yrityksille edellytyksiä tarjota palveluitaan. Toimissaan malli monipuolistaisi sote-palveluiden tarjontaa (Hallituksen linjaus 2015). Suunnitellun uudistuksen myötä tutkimuksen aihe on koettu tarpeelliseksi Hyvinvointikumppanuus-hankkeeseen osallistuneiden yrittäjien kesken. Useat hankkeessa mukana olevat yrittäjät ovat toivoneet lisää tietoa uudistuksen vaikutuksista toimialaan. Opinnäytetyö pyrkii osaltaan lisäämään tietoa uudistuksesta ja sen vaikutuksista yrittäjille.

Vuonna 2016 Etelä-Karjalassa toimii yli 300 yritystä, jotka ovat mahdollisia kohtiin vietävien sote-palveluiden tuottajia. Näiden yritysten yhteenlaskettu henkilöstö on noin 1670 henkilöä, ja arvioitu liikevaihto 118 miljoonaa euroa vuonna 2015. Kyseisistä yrityksistä 80 prosenttia toimii siivous-, koti-, fysioterapia- ja muissa terveydenhuoltopalveluissa. Näiden lisäksi yrityksiä toimii esimerkiksi sosiaalipalveluissa ja majoitus- ja ravitsemusalalla. (Lith 2017.)

1.2 Tutkimuskysymys, tutkimuksen tavoite ja aiemmat tutkimukset

Ajatus opinnäytetyön aiheesta lähti hankkeessa mukana olevilta yrityksiltä. Useat yrittäjät ovat epätietoisia siitä, miten suunnitteilla oleva uudistus vaikuttaisi heidän yritystoimintaansa. Lisäksi moni hankkeessa mukana oleva yritys toivoi tukea sopimusten solmimiseen asiakkaiden kanssa. Tutkielmassa selvitetään sopimusten teon nykytila ja se, mitkä asiat aiheuttavat haasteita yrittäjille sopimusten tekemisessä. Varsinaisena tutkimuskysymyksenä on, mitä sosiaali- ja terveysalan pienyrittäjän tulee ottaa huomioon solmittaessa sopimusta asiakkaan kanssa. Kaikilla hankkeeseen osallistuneilla yrittäjillä ei ole taustallaan kaupallista koulutusta, jolloin heillä ei myöskään välttämättä ole ollut tietoa siitä, mistä kaikesta sopimuksessa ylipäätään tulee sopia. Yrittäjältä, joka ei ole perehtynyt aiheeseen tarkemmin, saattaa jäädä huomiotta joitain tärkeitä asioita, jotka sopimuksessa olisi hyvä käsitellä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda pienyrittäjille lisätietoa yritysten ja asiakkaiden välillä solmittavista sopimuksista. Ajatuksena on selvittää, mitä sote-alan yrittäjän ja asiakkaan välisen palvelusopimuksen tulee sisältää ja mitä asioita on hyvä ottaa huomioon sopimusta solmittaessa. Tavoitteena on luoda sopimusmalli, jota sote-alan yrittäjät voivat käyttää asiakkaiden kanssa solmittujen sopimusten pohjana. Laadittu sopi-

musmalli toimii apuna yrittäjille, ja sopimusta voi räätälöidä oman tarpeen mukaan.

Opinnäytetyön empiirisessä osassa käsitellään sopimuksen pohjalta sekä yrittäjän että asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia. Lisäksi on tarkoitus selvittää sopimusten ja siihen liittyvien mahdollisten muiden dokumenttien – kuten palvelusuunnitelmien – käsittelyä ja säilyttämistä. Opinnäytetyö ei siis ole pelkkä sopimus, eikä sitä ole kirjoitettu vain yrittäjän näkökulmasta, vaan tarkoituksena on, että molemmat osapuolet hyötyvät siitä. Opinnäytetyössä esitellyn mallisopimuksen tarkoituksena on selkiyttää sopimusten solmimisessa huomioon otettavia asioita. Tällä pyritään lisäämään yrittäjien sopimusosaamista ja vapauttamaan yritysten resursseja muihin asioihin. Pienyrittäjien on tärkeää osata reagoida muutoksiin, sillä toteutuessaan sote-uudistus muuttaa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimintakenttää. Osana Hyvinvointikumppanuus-hanketta opinnäytetyö valmistaa yrittäjiä kohtaamana tulevan muutoksen.

Opinnäytetyössä sivutaan myös riskejä, jotka sopimuksia solmittaessa on hyvä ottaa huomioon. Tällaisia riskejä ovat esimerkiksi sopimuksen purkautumiseen liittyvät tilanteet. Tutkimuksessa huomioidaan myös sopimukseen ja alaan liittyvät erityisvaatimukset, kuten esimerkiksi kotihoitopalveluihin tai avainkontrolliin liittyvät seikat.

Sopimusoikeuteen liittyviä tutkielmia on aiemmin tehty useita. Esimerkiksi kuluttajansuojan ulottamisesta julkisiin hyvinvointipalveluihin on tutkinut Teija Anttila-Eskelinen opinnäytetyössään vuodelta 2012 (Anttila-Eskelinen 2012). Anttila-Eskelinen vertailee julkista ja yksityistä palvelua käyttävän kuluttajan oikeudellista asemaa. Sote-uudistukseen liittyen Jani-Jukka Miettinen on käsitellyt opinnäytetyössään terveyspalveluiden järjestämistä osana sote-rakennemuutosta (Miettinen 2016). Tutkimus käsittelee terveydenhuollon rakennemuutoksen kriittisiä menestystekijöitä. Hyvinvointikumppanuus-hankkeeseen liittyen on tehty opinnäytetyö yritysten välisistä sopimuksista (Anttila 2017). Hankkeen puitteissa on valmisteilla lisäksi vielä yksi opinnäytetyö.

1.3 Teoreettinen viitekehys ja rajaus

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu enimmäkseen sopimusoikeudesta ja siihen liittyvistä asioista. Opinnäytetyössä käydään läpi myös sote-uudistusta. Tarkoituksena on esitellä suunniteltu sosiaali- ja terveydenhuoltomalli.

Käsitteet, joita opinnäytetyössä käsitellään, ovat sosiaali- ja terveyshuollon uudistus, sopimus ja sen tekeminen, kuluttajasopimus ja kuluttajansuojalaki. Opinnäytetyössä esitellään sopimuksen syntyyn vaikuttavia asioita. Myös esimerkiksi osapuolet, sopimuksen tarkoitus ja voimassaolo ovat sopimuksen kannalta olennaisia asioita. Lisäksi teoriaosuuteen liittyy palvelusetelit, kotitalousvähennys ja henkilökohtainen budjetti. Asiakkaat usein rahoittavat yrityksiltä saamansa palvelut joko palvelusetelillä tai kotitalousvähennyksen kautta.

Opinnäytetyön aihetta on rajattu niin, että se keskittyy käsittelemään vain asiakkaan ja pienyrittäjän välisiä sopimuksia. Tutkimuksessa ei käsitellä yritysten välisiä kahdenkeskeisiä sopimuksia. Tutkimus ei ota kantaa siihen, mikä yritysmuoto on yrittäjälle paras. Tutkimuksessa ei myöskään arvioida sote-uudistuksen toimivuutta, vaan keskitytään vain selostamaan uudistuksen pääpiirteet.

1.4 Tutkimusmenetelmä ja -rakenne

Opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen on tarkoitus kuvata, tulkita ja ymmärtää tutkimukseen liittyviä asioita. Se ei pyri todentamaan olemassa olevaa tietoa, vaan löytämään ja paljastamaan uusia asioita tutkittavasta kohteesta. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tietoa kerätään ihmisiltä esimerkiksi haastatteluilla, joiden tarkoituksena on tuoda tutkittavien ajatukset esille. Tutkimukseen valitaan tutkittavat usein tarkoituksenmukaisesti, ja usein joukko on suhteellisen pieni. Tämä on myös laadullisten tutkimusmenetelmien ongelma, sillä tutkimuskohteiden vähäisyys saattaa aiheuttaa yleistämiseen liittyviä ongelmia. (Ikävalko 2016.) Aineiston koolla ei kuitenkaan ole välitöntä merkitystä tutkimuksen onnistumiseen, vaan se on aina tapauskohtaista. Aineiston tehtävänä on toimia tutkijan apuna, kun tutkittavaa asiaa yritetään käsittää. (Eskola & Suoranta 1998.)

Opinnäytetyön aineistoa on kerätty yrittäjätapaamisissa, joita on järjestetty Hyvinvointikumppanuus-projektin puitteissa. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastatteluita. Teemahaastattelussa aihepiirit ovat ennalta määritellyt, mutta käytössä ei ole kyselylomakkeita tai tarkkoja kysymyksiä. Etukäteen määritellyt teema-alueet käydään kaikkien haastateltavien kanssa läpi, mutta niiden laajuus ja järjestys vaihtelevat haastateltavien kesken. Tällä tavalla haastateltava voi puhua aihepiiristä vapaamuotoisesti. (Eskola & Suoranta 1998.) Tämän opinnäytetyön empiirisen osan aineisto on muodostunut neljässä eri yritystapaamisessa ja niissä käydyistä vapaista keskusteluista. Näissä tapaamisissa ilmi tulleet asiat toimivat opinnäytetyön aineiston pohjana. Yrittäjiä tai yrityksiä ei mainita nimeltä.

Opinnäytetyö koostuu viidestä osasta. Ensimmäinen luku on johdantoa. Luvussa kaksi esitellään hallituksen esitys uudeksi sosiaali- ja terveyshuollon malliksi. Samassa luvussa käydään läpi myös hyvinvointikumppanuus-projekti. Lisäksi tässä luvussa esitellään sosiaali- ja terveysalan erikoisvaatimukset, jotka tulee ottaa huomioon sosiaali- ja terveysalan sopimuksia tehtäessä.

Luvusta kolme alkaa teoriaosuus, joka käsittelee oikeustoimilakia ja sopimusoikeutta. Teoriaosuudessa selvitetään sopimusoikeuteen kuuluvia teorioita ja käsitteitä. Tarkoituksena on esitellä sopimusoikeuden periaatteita. Sopimus voi olla suullinen, kirjallinen tai sähköinen, ja tässä opinnäytetyössä on tarkoitus tehdä kirjallinen sopimusmalli, joka esitellään opinnäytetyön empiirisessä osassa. Tässä kolmannessa luvussa esitellään myös kuluttajansuojalaki. Luvussa käsitellään aiheeseen liittyen myös mahdolliset riitatilanteet ja niiden ratkaiseminen. Lisäksi tässä luvussa käsitellään palvelusetelit ja kotitalousvähennys.

Neljäs luku on sisältää sopimusoppaan. Varsinainen sopimusmalli löytyy liitteenä tutkielman lopusta. Sopimusoppaassa selitetään mallisopimuksen kohtia auki sekä asiakkaan, että yrittäjän näkökulma huomioiden. Tästä kokonaisuudesta muodostuu opinnäytetyön empiirinen osa.

Tutkimuksen viimeinen luku sisältää yhteenvedon ja johtopäätökset. Tässä luvussa pohditaan, mitä opinnäytetyössä tehtiin ja tutkittiin. Tässä luvussa myös

kerrotaan, kuinka saavutettuihin tuloksiin tai johtopäätöksiin päästiin. Luvussa on myös tarkoitus muodostaa selkeä kokonaiskuva opinnäytetyöstä.

2 Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus

Tässä luvussa esitellään sote-uudistuksen pääperiaatteet ja hyvinvointikumppanuus-hanke. Lisäksi luvussa esitellään palveluseteli, henkilökohtainen budjetti ja kotitalousvähennys.

2.1 Hallituksen esitys uudeksi sosiaali- ja terveydenhuollon malliksi

Suunniteltu sote-uudistus on osa laajempaa maakuntauudistusta, jonka tavoitteena on selkiyttää keskinäistä työnjakoa kunnan, maakunnan ja valtion välillä. Sote-uudistuksen tarkoituksena on uudistaa sosiaali- ja terveydenhuolto kokonaan. Uudistuksia perustellaan sillä, että väestö ikääntyy, Suomen julkinen sektori velkaantuu ja sosiaali- ja terveystalvet eivät toimi tehokkaimmalla mahdollisella tavalla. Tarkoituksena on siis tehostaa toimintatapoja, vähentää eroja hyvinvoinnissa, ja edistää yhdenvertaisuutta sosiaali- ja terveystalvetuissa. Tavoitteena on muun muassa mahdollistaa nopeampi hoitoon pääsy. (Valtioneuvosto: Mitä sote-uudistus tarkoittaa minulle? 2016.)

Hallitus on linjannut, että vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä siirtyisi kunnilta itsehallintoalueille, joita tulee olemaan esityksen mukaan 18 kappaletta. Nämä alueet on tarkoitus muodostaa maakuntajaon pohjalta niin, että ne noudattaisivat alueeltaan pääosin nykyisiä maakuntarajoja. Itsehallintoalueiden vastuu sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden järjestämisestä alkaa suunnitelman mukaan 1.1.2020. Uudistuksen mukaan maakuntien toiminnassa eroteltaisiin palveluiden järjestäminen ja tuottaminen. Palveluita tuottamaan perustettaisiin maakunnan liikelaitos, joka tuottaisi merkittävää julkista valtaa sisältävät palvelut sekä sosiaali- ja terveystalvet erityispalvelut. Itsehallintoalueet järjestäisivät sote-palvelut uudistuksen mukaan joko yksin tai vaativimmissa tapauksissa muiden hallintoalueiden avulla. Se voisi myös käyttää yksityisen tai kolmannen sektorin palveluita. Uudistuksen tarkoituksena on monipuolistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita niin, että sekä yksityisillä että kolmannen sektorin toimijoilla on samanlaiset toimintaedellytykset tuottaa palveluita mark-

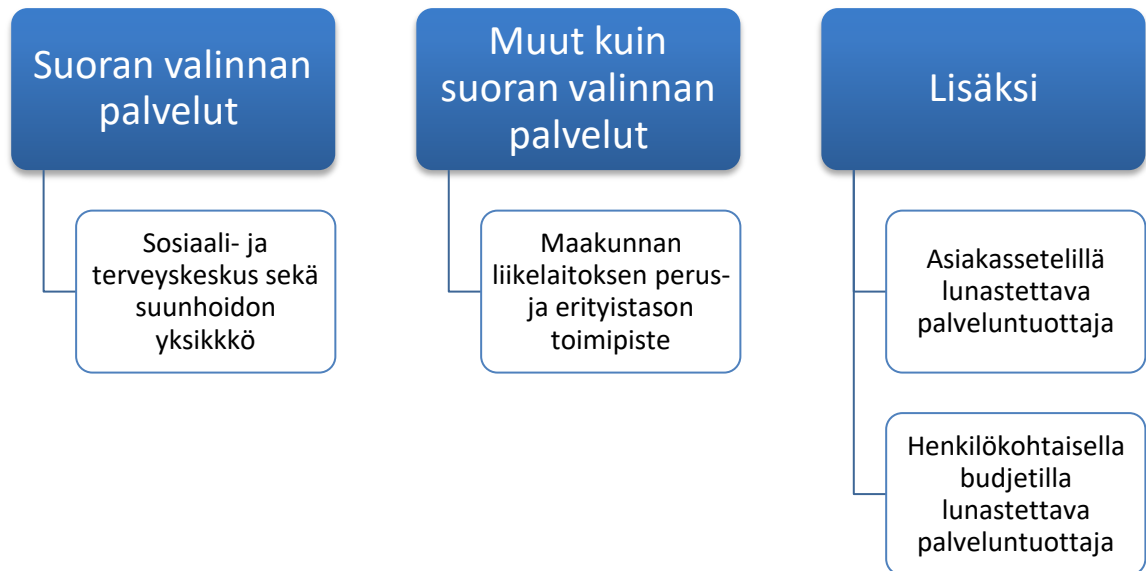
kinoille. Sote-uudistukseen liittyen hallituksella on tavoitteena luoda menettely, jolla mahdollistetaan pienten ja keskisuurten toimijoiden tarjoamat palvelut. Hallituksen linjauksessa mainitaan, että julkisten ja julkisesti rahoitettujen sote-palveluiden laatu- ja kustannustietojen tulee olla julkisia, jotta niiden vertailu on mahdollista. Itsehallintoalueen tulee arvioida omaa palveluntuotantoaan ja verrata sitä yksityisen ja kolmannen sektorin tuotantoon. (HE 52/2017; Valtioneuvoston tiedote 591/2015; Hallituksen linjaus 2015).

2.2 Valinnanvapaus

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttävälle asiakkaalle näkyvin osa mahdollisesta uudistuksesta on valinnanvapauslainsäädännön myötä tehtävät uudistukset. Tarkoituksena on, että käyttäjä valitsisi palvelun tuottajan julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin toimijan väliltä. Asiakkaalla olisi oikeus valita suoran valinnan palvelut ja maakunnan liikelaitos. Lisäksi asiakas voisi valita palvelusetelillä ja henkilökohtaisella budjetilla saatavat palvelut. Valinnanvapauden taustalla on ajatus perustason palveluiden vahvistamisesta ja nopean hoitoon pääsyn turvaamisesta. Valinnanvapauden myötä on tarkoitus, että asiakkaan vaikutusmahdollisuudet lisääntyvät ja palveluiden laatu parantuu (Sosiaali- ja terveysministeriö: Valinnanvapaus; Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta 2018).

Kuva 1 havainnollistaa palveluiden järjestymistä, mikäli uudistus astuu voimaan. Valinnanvapaus koostuisi suoran valinnan palveluista, maakunnan liikelaitoksen valinnasta sekä kolmannen sektorin palveluista. Suoran valinnan palveluilla tarkoitetaan palveluita, joissa asiakas itse valitsee palvelun tuottajan ilman maakunnan liikelaitoksen tekemää palvelutarpeen arviointia. Asiakas siis ilmoittautuu itse haluamansa sosiaali- ja terveyskeskuksen asiakkaaksi. Mikäli asiakas ei valitse itse sote-keskusta, listaa maakunta asiakkaan lähimmän sote-keskuksen asiakkaaksi. Muut kuin suoran valinnan palvelut asiakas saa maakunnan liikelaitokselta. Ne palvelut, joita ei ole saatavilla suoran valinnan sosiaali- ja terveyskeskuksessa, tuotettaisiin maakunnan liikelaitoksen palveluyksikössä. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut. Tämän lisäksi on vielä kolmas sektori, jonka tuottamia palveluita lunastetaan esimerkiksi asiakassetelillä tai henkilökohtaisella budjetilla. Ajatuk-

sena on, että asiakas käyttäisi asiakasseteliä esimerkiksi kotihoidon palveluiden lunastamiseen. (HE 47/2017; Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta 2018.)



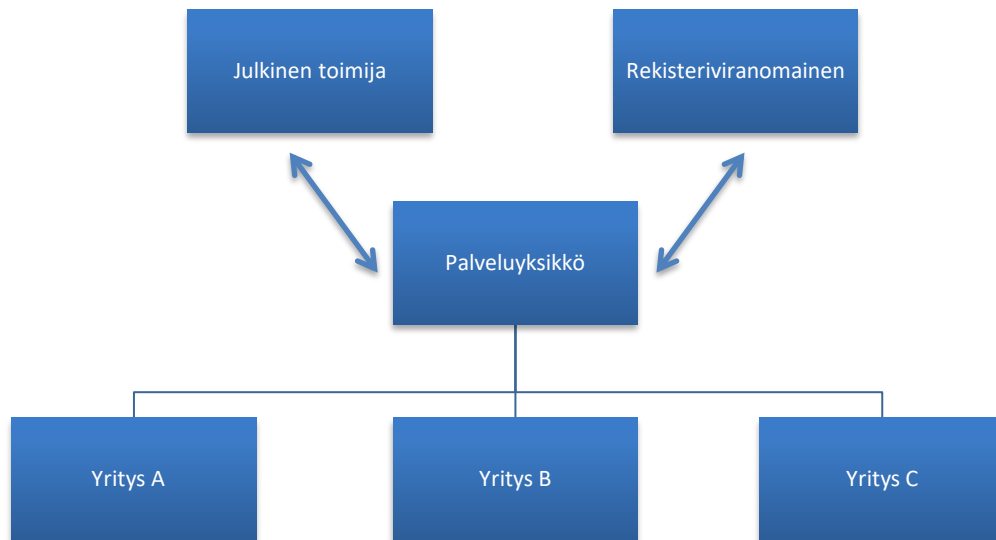
Kuva 1 Palveluiden järjestäminen sote-uudistuksen mukaan

2.3 Yhteinen palveluyksikkö ja vastuullinen palvelun tuottaja

Uutena asiana uudistukseen on otettu mukaan käsite yhteisestä palveluyksiköstä. Palveluyksikön ajatuksena on, että siinä mukana olevat palvelun tuottajat – eli yritykset – muodostaisivat ryhmittymän. He valitsisivat keskuudestaan vastuullisen palveluntuottajan, jolla olisi lailla taattu oikeus edustaa heitä viranomais- ja rekisteriasioissa. Vastuullinen palveluntuottaja vastaisi ilmoitettujen tietojen oikeellisuudesta. Se ei kuitenkaan saisi direktiovaltaa muihin yrittäjiin, vaan kaikki säilyttäisivät itsenäisen oikeudellisen asemansa.

Yhteisen palveluyksikön ajatuksena on, että toimiessaan se selventäisi ja yksinkertaistaisi alalla vallitsevia käytäntöjä. Tarkoituksena on, että lailla määriteltäisiin sopimuksen keskeinen sisältö, johon yrittäjät voisivat viitata solmiessaan keskinäisiä sopimuksia. Tällöin yrittäjien ei tarvitsisi tehdä erillisiä sopimuksia ja valtakirjoja asioiden hoitamista varten. Palveluyksikköön liittyminen olisi yrittäjille vapaaehtoista. (HE 52/2017.) Palveluyksikkömalli voitaisiin ottaa käyttöön esimerkiksi pien- ja mikroyritysten kesken.

Kuva 2 havainnollistaa yhteisen palveluyksikön linkittymistä muihin toimijoihin. Palveluyksikkö toimisi siinä mukana olevien palvelun tuottajien edustajana rekisteriviranomaisten ja julkisten toimijoiden kanssa. Tässä tapauksessa julkinen toimija on esimerkiksi Eksote, ja rekisteriviranomainen Valvira.



Kuva 2 Palveluyksikön toiminta

2.4 Sosiaali- ja terveysalan erityisvaatimukset

Suomen perustuslain mukaan jokaiselle on taattava riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut (Suomen perustuslaki 1999/731). Suomessa on voimassa terveydenhuoltolaki, joka säätelee kunnan järjestämää terveydenhuoltoa (1327/2010). Lisäksi laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) säätelee oikeutta tarjota väestölle yksityisiä terveydenhuoltopalveluita. Perustuslain, terveydenhuoltolain ja yksityistä terveydenhuoltoa säätelevän lain lisäksi Suomessa noudatetaan lakia terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994). Tämän lain tarkoitus on säädellä sitä, kuka voi toimia terveydenhoitoalalla palveluntuottajana. Laki on laadittu edistämään potilasturvallisuutta ja terveydenhuollon palveluiden laatua. Jotta henkilö voi toimia esimerkiksi lääkärin, sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan ammatissa, tulee hänen hakea lupaa Sosiaali- ja terveysministeriöstä. Henkilöllä, joka on suorittanut koulutuksensa Suomessa, on lupa käyttää ky-

seistä ammattinimikettä. Toiminnan voi aloittaa vasta, kun oikeushenkilö on saanut siihen luvan Valviralta (Valvira: Yksityisen terveydenhuollon luvat 2015).

Sosiaali- ja terveydenhoitoalalla yritystoiminta voi olla luvan- tai ilmoituksenva- raista toimintaa. Mikäli yritys toimii kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella, tulee yrityksen tehdä hakemus suoraan Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirastolle eli Valviralle. Lupa terveydenhuollon palvelujen tuot- tamiseen on maksullinen. Lupaa ei tarvita, jos terveydenhuoltopalvelut toteute- taan itsenäisenä ammatinharjoittajana tai työnantaja järjestää työterveyshuol- lon. Tällaisissa tilanteissa siis riittää ilmoitus sille aluehallintovirastolle, jonka alueella terveystaluita tarjotaan. Palveluiden harjoittamisen saa aloittaa vas- ta kun lupa toimintaan on myönnetty. Ennen toiminnan aloittamista yrityksen on myös tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnan aloittamisesta. (Lehtonen & al. 2015, 113-116; Aluehallintovirasto: Luvanvarainen toiminta 2013.)

Julkisten sote-palveluiden tuottajien on laadittava suunnitelmat potilasturvalli- suudesta ja laadunhallinnasta terveyshuoltolain mukaisesti. Laki ei suoraa edel- lytä yksityisiä sote-palvelun tuottajia laatimaan laatujärjestelmää potilasturvalli- suuden varmistamiseksi. Yksityisen palvelun tuottajan tulee kuitenkin laatia omavalvontasuunnitelma, jolla seurataan potilasturvallisuuteen vaikuttavia teki- jöitä. Omavalvontasuunnitelma käsittää ne toimenpiteet, joilla palvelun tuottajat itse valvovat omaa toimintaansa, palveluiden laatua sekä henkilökunnan toimin- ta ja tuottamia palveluita. Omavalvontasuunnitelma sisältää toiminta- ja menet- telyohjeita ja se kattaa koko palveluketjun. Suunnitelmassa pyritään havaitse- maan, ennaltaehkäisemään ja korjaamaan riskejä ja vaaratilanteita. Omaval- vontasuunnitelman on oltava sitä yksityiskohtaisempi, mitä laajempaa ja moni- puolisempaa tarjottu palvelu on. Jokaisen uuden luvanvaraisen palvelun tuotta- jan on laadittava omavalvontasuunnitelma ennen yritystoiminnan aloittamista. (Lehtonen & al. 2015, 116-119.) Omavalvontasuunnitelman lisäksi Hyvinvointi- kumppanuus- hankkeessa mukana olevat yrittäjät luovat jokaisesta asiakkaas- taan hoidon kannalta tärkeää dokumentaatiota. Tällaisia ovat esimerkiksi asiak- kuuden alku- ja loppuraportit.

Valvira ja AVI ylläpitävät yhdessä valtakunnallista tietojärjestelmää. Sitä ylläpi- detään lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastoin-

tia varten. Tietojärjestelmä sisältää rekisterit yksityisistä sosiaalipalveluiden tuottajista, yksityisistä terveydenhuollon palvelujen tuottajista ja itsenäisistä ammatinharjoittajista. Rekisteriin tallennetaan tiedot yksityisen palvelujen tuottajan lupahakemukseen liittyvät tiedot, jonka lisäksi rekisteriin tallennetaan myös esimerkiksi tiedot toiminnan muutoksista, mahdollisista säännösten tai määräysten rikkomisesta ja sen seurauksista. Ammatinharjoittajien osalta rekisteriin tallennetaan ilmoituksen sisältämät tiedot sekä muut tiedot toiminnan laajuudesta ja muutoksista. Myös ammatinharjoittajien rekisteriin kirjataan mahdolliset sääntöjen tai määräysten rikkomiset ja seuraukset. Itsenäisen ammatinharjoittajan lopettaessaan toimintansa, hänen tiedot poistetaan rekisteristä viiden vuoden kuluttua. Tietojärjestelmän vastuullisena rekisterinpitäjänä toimii Valvira, mutta aluehallintovirastot saavat käyttää tietoja tarvittaessa. He voivat myös luovuttaa rekisterin tietoja Kansaneläkelaitokselle tai Terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselle. Valviralla on lisäksi oikeus julkistaa ja luovuttaa terveyspalvelujen antajan nimi, palveluala ja toimipaikkojen osoitteet ja yhteystiedot. (Lehtonen & al. 2015, 125-126.)

2.5 Palvelu- ja asiakassetelit

Nykyisen palvelusetelin avulla edistetään asiakkaiden valinnanvapautta ja mahdollisuutta hankkia palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Kunta saa päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Kunnan tai kuntayhtymän on pidettävä luetteloita niistä palveluntuottajista, jotka se hyväksyy palvelusetelituottajiksi. Esimerkiksi Etelä-Karjalassa kuntayhtymän sairaanhoidon järjestäjä Eksote ylläpitää rekisteriä palvelusetelituottajista. Jotta yritys voi toimia palvelusetelituottajana, tulee sen olla merkittynä ennakkoperintärekisteriin ja täyttää lain asettamat vaatimukset. Palveluseteliä ei voi käyttää kiireellisessä tai tahdosta riippumattomassa hoidossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö: Palveluseteli.)

Kun asiakas saa palvelusetelin, tekee hän sopimuksen palvelujen tuottajan eli yrittäjän kanssa. Sopimusta koskee kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset, eli esimerkiksi riitatilanteissa erimielisyys voidaan viedä kuluttajariitalautakuntaan käsiteltäväksi. Kunnan on selvennettävä asiakkaalle palvelusetelin arvo,

tuottajien hinnat, omavastuuosuus ja asiakasmaksu. Palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaalle kohtuullinen. Arvoa arvioidessa kunnan tulee ottaa huomioon kustannukset, jotka aiheutuisivat jos kunta tuottaisi palvelun itse. Palveluseteli voi olla joko tulosidonnainen tai samanarvoinen kaikille käyttäjille. (Sosiaali- ja terveysministeriö: Palveluseteli.)

Hyvinvointikumppanuus-hankkeessa mukana olevat yrittäjät ovat kertoneet, että nykyinen palvelusetelijärjestelmä on hankala. Sen toiminnassa on eroavaisuuksia eri kaupunkien välillä niin setelien määrissä kuin myös sen piirissä olevissa palveluissa. Osa yrittäjistä on kokenut järjestelmän sekavaksi ja epätasaarvoiseksi. Osana sote-uudistusta palveluseteli onkin jäämässä pois käytöstä, ja se on tarkoitus korvata asiakassetelillä. Uudistuksen jälkeen maakunnalla olisi velvollisuus tarjota asiakasseteliä laissa säädetyissä palveluissa, kuten esimerkiksi kotipalveluun, -hoitoon ja -sairaanhoidon liittyvissä palveluissa. Lisäksi maakunta voisi laajentaa asiakassetelin käyttöä muihinkin palveluihin. Tämä ei kuitenkaan koske esimerkiksi suoran valinnan palveluita. Maakunnan tulee varmistaa, että asiakkaan valinnanvapaus toteutuu muissa kuin suoran valinnan palveluissa. Tämä tarkoittaa sitä, että maakunnan täytyy käyttää asiakasseteleitä riittävästi. Maakunnan liikelaitos voisi myös ottaa käyttöön asiakassetelin siinä tilanteessa, että asiakkaan pääsy maakunnan liikelaitoksen palveluihin pitkittyy yli hoitotakuun määräajan. Maakunnan liikelaitos arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja tekee päätökset hoidosta ja sosiaalihuollosta. Asiakkaalle myönnetään asiakasseteli, mikäli hoidon edellytykset täyttyvät. Asiakas voi itse valita palvelun tuottajan niistä tuottajista, jotka maakunta on hyväksynyt asiakassetelipalveluntuottajaksi. Asiakasseteli annetaan joko yksittäiseen palveluun tai laajempaan kokonaisuuteen. Tilanteissa, joissa asiakas kieltäytyy asiakassetelistä, maakunnan liikelaitoksen täytyy vastata palveluiden tuottamisesta muulla tavalla. (Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa 2018.)

Mikäli uudistus tulee voimaan, on asiakassetelipalveluntuottajan oltava liittyneenä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden käyttäjäksi. Maakunnalla on suunnitelman mukaan oikeus asettaa ehtoja esimerkiksi palvelujen laatuun tai saatavuuteen liittyen. Maakunnan on kohdeltava kaikkia palveluntuottajia yh-

denvertaisesti. Yritys voitaisiin hyväksyä asiakassetelipalveluntuottajaksi maakunnalle tehdyn ilmoituksen perusteella. Ilmoituksessa tulisi mainita esimerkiksi palvelun tuottajan nimi, yritystunnus ja sitoumus lain noudattamisesta. Tämän jälkeen maakunta hyväksyy palveluntuottajan ilmoituksen perusteella. Hyväksymisen voi peruuttaa, mikäli palveluntuottaja ei täytä toimintaedellytyksiä. Hyväksyntä olisi myös peruttava, jos palveluntuottaja ei ole palveluntuottajarekisterissä, viranomaisen on kieltänyt tuottajan toiminnan, tuottaja on konkurssissa tai asiakasturvallisuus on vaarassa. Ennen toiminnan aloittamista palveluntuottajan olisi tehtävä sopimus maakunnan kanssa. Maakunnan pitäisi pitää luettelo palveluntuottajista. Asiakassetelipalveluntuottaja vastaisi palveluiden sisällöstä ja tuottamisesta niin kuin setelissä on määritelty. (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa, 2018; HE 47/2017)

Maakuntien on tarkoitus ottaa vastuu palveluiden järjestämisestä vuoden 2020 alusta alkaen. Maakunnan vastuulla olisi siis sosiaali- ja terveystieteiden saatavuus ja se, että palvelut eri tuottajien kesken toimivat sujuvasti. Maakuntien on tarkoitus maksaa palveluntuottajille korvausta niiden hoitamista asiakkaista. Maakuntia puolestaan rahoittaisi valtio. Asiakkaiden palveluntarpeeseen vaikuttavat tekijät huomioidaan palveluntuottajille maksettavissa korvauksissa. Tällaisia tekijöitä on esimerkiksi ikä tai sairastavuus. Ajatuksena on, että maakunta maksaa palveluntuottajalle suuremman korvauksen vanhemmista ja sairaimmista asiakkaista. Myös syrjäseuduille tuotettavista palveluista on tarkoitus maksaa lisäkorvauksia. Lisäksi osa rahoituksesta voisi olla suunnitelman mukaan suoriteperusteista. Korvauskäytännöllä on tarkoitus lisätä erilaisten asiakkaiden kiinnostavuutta palvelun tuottajien kannalta. (Valtioneuvosto: Valinnanvapaus 2018.)

2.6 Kotitalousvähennys

Tällä hetkellä asiakas voi saada tavanomaisesta hoito- tai hoivatyöstä kotitalousvähennyksen. Tällaista työtä on esimerkiksi vanhusten tai vammaisten pukeminen, peseminen ja syöttäminen. Myös esimerkiksi asioinnissa, kuten kaupassa tai pankissa käyminen voidaan lukea tavanomaiseksi hoitotyöksi. Kotitalousvähennystä ei kuitenkaan saa sellaisista terveyden- ja sairaushoitopalve-

luista, joista ei makseta arvonlisäveroa. (Verohallinto: Kotitalousvähennys.) Osa hyvinvointikumppanuus-hankkeeseen osallistuvista yrittäjistä tarjoaa myös tämän alan palveluita.

Mikäli asiakas ostaa palveluita ennakkoperintärekisteriin merkityltä yritykseltä, voi asiakas vähentää vuonna 2017 50 % arvonlisäverollisesta työn osuudesta. Vähennystä ei kuitenkaan saa laskuun sisällyttävistä tarvikkeista tai matkakuluista. Jos asiakas palkkaa henkilön työsuhteeseen, voi hän vähentää 20% vuonna 2017 maksetuista palkoista sekä palkkaan liittyvät työnantajan sivukulut. Kotitalousvähennyksen omavastuu on 100 euroa kalenterivuodessa. Kotitalousvähennyksen maksimimäärä on 2400 euroa henkilöä kohden. Tämä tarkoittaa sitä, että puoliset voivat saada yhteensä 4800 euroa vähennyksiä kalenterivuodessa. (Verohallinto: Kotitalousvähennys.)

2.7 Henkilökohtainen budjetti

Sote-uudistuksen jälkeen maakuntien tulee ottaa käyttöön henkilökohtainen budjetti. Henkilökohtainen budjetti on rahasumma, jolla henkilön palvelut voidaan järjestää yksilöllisesti tarpeet ja toiveet huomioon ottaen. Palvelun käyttäjä on tiiviisti mukana suunnittelemassa tarvitsemiaan palveluita (Ahlsten 2014). Henkilökohtainen budjetointi on tarkoitus ottaa käyttöön pääosin vanhusten ja vammaisten muissa kuin suoran valinnan sote-palveluissa. Henkilökohtaista budjetointia on suunniteltu käytettävän, kun asiakas on jatkuvan tuen ja avun tarpeessa, mutta kykeneväinen itse tai tuettuna suunnittelemaan ja hallinnoimaan palvelukokonaisuuttaan.

Jos uudistus toteutuu, ennen henkilökohtaisen budjetin käyttöönottoa tulee asiakkaan palvelutarve arvioida. Lisäksi hänelle on tarkoitus tehdä asiakassuunnitelma. Maakunnan liikelaitos huolehtisi asiakkaan ohjauksesta ja tukemisesta palveluiden suunnittelemisessa. Asiakkaalle myönnettäisiin henkilökohtainen budjetti, kun edellytyksen palvelun saamiselle täyttyisivät. Budjetti laadittaisiin joko määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Budjetin toteutumista on myös tarkoitus seurata vuosittain, ja siihen tehdään tarvittaessa muutoksia. Esimerkiksi elämäntilanteen tai avuntarpeen muutos on syy arvioida budjetti uudelleen. Aloitteen budjetin muutoksesta voisi tehdä asiakas itse, laillinen

edustaja tai maakunnan liikelaitos. Asiakas saisi itse valita palveluiden sisällön ja tuottajat. Myös henkilökohtaisesta budjetista voisi kieltäytyä, jolloin palvelut tuotetaan suunnitelman mukaan muulla tavoin. Jos asiakkaalla olisi edellytykset saada palveluita sekä asiakassetelillä että henkilökohtaisella budjetilla toteutettuna, saa asiakas valita niiden väliltä. (HE 47/2017.)

2.8 Hyvinvointikumppanuus –hanke

Opinnäytetyö on osa Hyvinvointikumppanuus-hanketta. Euroopan kehitysrahaston ”Kestävää kasvua ja työtä 2014-2020” -ohjelman rahoittama Hyvinvointikumppanuus-hanke toteutetaan 01.01.2015–31.08.2017. Hankkeeseen osallistuu Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Eksote, Saimaan ammattikorkeakoulu Oy, Imatran seudun kehitysyhtiö Oy ja Wirma Oy, sekä useita paikallisia sosiaali- ja terveysalan pienyrittäjiä (Hyvinvointikumppanuus-hankehakemus 2015).

Hankkeen tarkoituksena on vahvistaa eteläkarjalaisten hyvinvointialan mikro- ja pienyritysten toimintaedellytyksiä, kasvua ja elinvoimaisuutta (Hyvinvointikumppanuus-hankehakemus 2015, 7). Tarkoituksena on myös tiivistää yhteistyötä julkisen sektorin kanssa. Näitä osa-alueita parantamalla on tarkoitus parantaa kilpailukykyä esimerkiksi hankintaosaamisen kehittämisen kautta. Vaikka yhteistyötä tiivistetään julkisen sektorin kanssa, myös yritysten keskinäistä yhteistyötä on tarkoitus tukea ja kehittää. Tavoitteita tukevia toimenpiteitä ovat esimerkiksi hankkeen puitteissa järjestetyt tapaamiset, työpajat ja asiantuntijakonsultaatiot. Hankkeen aikana kehitetään myös kumppanuusmallia, jonka tavoitteena on selkeyttää toimijoiden rooleja ja kehittää käytäntöjä palveluiden tarjonnassa ja toteutuksessa. Lisäksi hankkeella edistetään julkisen sektorin rahoittamien palveluiden laadun varmistamista. Hankkeessa on tavoitteena kehittää toimiva malli palveluseteliyrittäjyyteen ja kehittää asiakas- ja tilaajapalautejärjestelmää. Hankkeeseen liittyy useampi opinnäytetyö. (Wirma: Hyvinvointikumppanuus 2017.)

3 Sopimusten teoriaa

Luvussa kolme käsitellään sopimusten teoriaa. Tässä luvussa perehdytään sopimusoikeuden periaatteisiin, sopimuksen syntyyn ja osapuoliin. Opinnäytetyö käsittelee pienyrityksen ja asiakkaan välisiä sopimuksia.

3.1 Sopimusoikeus

Sopimuksen syntymistä säätelee laki varallisuusoikeudellisista oikeustoimista eli oikeustoimilaki (1929/228). Laki säätelee sopimuksen tekemistä, valtuutusta, pätemättömyyttä ja sovittelua. Sopimus on oikeustoimi ja varallisuudensiirron tärkein oikeusperuste (Hemmo 2003, 10). Oikeustoimella tarkoitetaan tahdonilmaisua, jolla oikeussubjekti, eli luonnollinen henkilö tai yhteisö, vapaaehtoisesti muuttaa oikeudellista asemaansa. Tahdonilmaisulla voidaan perustaa, säilyttää, siirtää tai kumota oikeuksia ja velvollisuuksia. Oikeustoimi voi olla yksi- tai kaksipuolinen. Esimerkiksi tarjous ja testamentti ovat yksipuolisia oikeustoimia, joiden syntyyn riittää yhden oikeussubjektin tahdonilmaisus. Sopimukset taas ovat kaksipuolisia oikeustoimia, jolloin sopimus syntyy tarjouksesta ja siihen annetusta hyväksytystä vastauksesta. (Jaakkola & Sorsa 2005, 38.) Sopimus voi olla suullinen, kirjallinen tai sähköinen. Suomessa noudatetaan sopimuksen muotovapautta, joten sopimus voi syntyä myös hiljaisesti eli konkludenttisesti (Hemmo & Hoppu 2016). Sopimus koskee kahta tai useampaa osapuolta, joiden välille syntyy sopimuksen myötä oikeussuhde. Sopimuksen solmimisen myötä se sitoo osapuolia. Jos toinen osapuolista ei noudata sopimusta, uhkaa tätä oikeudellinen sanktio. (Saarnilehto 2005, 3,13, 41.)

Saarnilehdon mukaan sopimukset voidaan jakaa neljään eri ryhmään. Sopimukset voivat olla yksipuolisesti velvoittavia, eli velvoite syntyy vain toiselle osapuolelle. Tällainen sopimus voi olla esimerkiksi esinelaina tai takaus. Toinen ryhmä on kaksipuolisesti velvoittava sopimus. Siinä sopimus synnyttää velvoitteen molemmille osapuolille. Esimerkiksi työsuhde on tällainen sopimus; työntekijä on velvollinen tekemään töitä ja työnantaja maksamaan palkan tehdystä työstä. Kolmannessa sopimusryhmässä sopimus tehdään kolmannen hyväksi. Esimerkiksi henkivakuutuksen edunsaaja on ulkopuolinen, jonka hyväksi sopimus on tehty. Sopimuksen velvoittavuus muita kuin sopimuskumppaneita koh-

taan on kuitenkin harvinaista. Tällainen poikkeus on esimerkiksi työehtosopimus, joka sitoo muitakin kuin sopimuksen osapuolia eri lakisäännösten perusteella. Neljäntenä ryhmänä Saarnilehto mainitsee ohje- eli normisopimukset. Normisopimuksella määritellään tulevaisuudessa tehtävien sopimusten sisältö. Lisäksi Saarnilehto mainitsee runko- ja puitesopimukset, joiden avulla sovitaan vastaisuudessa noudatettavista periaatteista. Näiden sopimusten lisäksi osapuolet tekevät kertasopimuksia. Saarnilehdon mukaan mitkään näistä ryhmistä eivät välttämättä sulje toisiaan pois. (Saarnilehto 2005, 8-11.)

3.2 Sopimuksen tekeminen

Sopimuksen tekemistä säätelee OikTL:n ensimmäinen luku. Yksinkertaisimmillaan sopimus syntyy, kun tarjoukseen annetaan hyväksytty vastaus. Tällöin puhutaan konsensuaalisopimuksista. Useimmat sopimukset kuuluvat tähän ryhmään. Tahdonilmaisujen muodolla ei ole väliä, kunhan osapuolet ovat sopimuksesta yksimielisiä. OikTL:n ensimmäisen luvun säännökset ovat kuitenkin dispositiivisia ja toissijaisia, eli niistä voidaan poiketa, ja kauppa- tai muu tapa syrjäyttää ne. Sopimuksen synty voi siis poiketa OikTL:ssa kuvatusta tavasta. Esimerkiksi määrä- ja reaaliosopimukset vaativat muutakin kuin tarjouksen ja vastauksen. Määrämuotoiset sopimukset tulee nimensä mukaisesti olla määrättyssä muodossa, jolloin ne ovat selkeitä, mutta toisaalta saattavat hidastaa sopimuksen tekemistä. Sopimuksen muotomääräys voi perustua joko lakiin tai osapuolten keskinäiseen sopimukseen. Esimerkiksi kiinteistökaupan tulee olla aina määrättyssä muodossa, muuten sopimus on pätemätön. Reaaliosopimukset taas tulevat sitoviksi suorituksen perusteella, kuten esineen luovuttamisella toiselle osapuolelle. Sopimus voi olla myös valmiiksi laadittu asiakirja, jolloin sopimus tehdään yhteisellä päätöksellä. (Saarnilehto 2005, 36, 39-40, 52.)

Kun toinen osapuoli on tehnyt tarjouksen, sitoo se tarjouksen tekijää. Sitovuu-della suojataan vastapuolen luottamusta, ja sen ansiosta vastapuoli voi harkita tarjousta ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Jos tarjouksen tehnyt osapuoli luopuu tarjouksestaan, voi se johtaa korvausvelvollisuuteen vastapuolelle aiheuttamastaan vahingosta. Tarjous on myös mahdollista jättää sitoumuksetta tai velvoituksetta, jolloin tarjouksen tekijä ei ole sidottu tarjoukseen. Tästä on oltava maininta sopimuksessa. (Saarnilehto 2005, 41-42.)

Jos vastapuoli hylkää tarjouksen tai jättää vastaamatta määräaikaan mennessä, katsotaan tarjous päättyneeksi, jolloin tarjouksen tekijä vapautuu tarjouksesta. Aina tarjouksen tehnyt osapuoli ei kuitenkaan liitä tarjoukseensa määräaikaa. Tällaisessa tapauksessa on vastaus OikTL mukaan annettava kohtuullisessa ajassa. Lähtökohta on, että tarjous saapuu vastaanottajalle oikeassa ajassa. Vastaanottajalla on kohtuullinen miettimisaika, jonka jälkeen vastaus tulee lähettää tarjouksen tekijälle. (Saarnilehto 2005, 44.) Jos toinen osapuoli antaa vastauksensa tarjoukseen määräajan jälkeen, katsotaan se uudeksi tarjoukseksi. Tarjouksen tekijä voi kuitenkin hyväksyä myös myöhässä tulleen vastauksen, jolloin tästä on ilmoitettava vastaajalle sopimuksen syntymiseksi. Myös jos tarjousta ei hyväksytä ehdoitta, katsotaan se uudeksi tarjoukseksi. Kieltäväksi vastaukseksi katsotaan vastaus, jossa sopimusta on muutettu joko lisäyksin, rajoituksin tai ehdoin. Muutoksilla tulee kuitenkin olla asiallista merkitystä. Joskus tarjous voi olla myös suullisesti tehty. Suulliseen tarjoukseen on vastattava heti, muutoin tarjous katsotaan hylätyksi. (Saarnilehto 2005, 39-50.)

Sopimuksen osapuolilla on vapaus päättää, solmivatko he sopimuksen ja kenen kanssa. Sopimusvapauteen liittyy myös sopimuksen sisältö-, muoto- ja tyyppi-vapaus. Osapuolet voivat siis harkita, minkälaisilla ehdoilla ja missä muodossa he sopimuksen solmivat. Sisältövapautta rajoittaa kuitenkin pakottava lainsäädäntö, eikä sopimus saa olla rikoslain vastainen. Lisäksi osapuolilla on purkamisvapaus, eli he saavat vetäytyä sopimuksesta tai olla jatkamatta sitä. Purkamisvapaudessa on kuitenkin noudatettava laillisia keinoja ja huomioitava sopimuksen sitovuus. (Saarnilehto 2005; Jaakkola & Sorsa 2005, 48.)

3.3 Sopimuksen sitovuus ja pätemättömyys

Sopimus sitoo osapuolia niin kauan, kun se on voimassa. Yleensä sopimus päättyy, kun siinä sovitut velvoitteet täyttyvät. Sopimus voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Määräaikainen sopimus on voimassa vain määrätyn ajan ja päättyy sovittuun päivään, kun taas toistaiseksi voimassa oleva sopimus tulee erikseen irtisanoa. Hyvinvointikumppanuus- hankkeessa mukana olevat yritykset tarjoavat esimerkiksi kotihoivapalveluita, jolloin sopimukset ovat yleensä toistaiseksi voimassaolevia. Tällaisen sopimuksen irtisanomiseen liittyy irtisanomisaika, jonka jälkeen sopimus päättyy. (Saarnilehto 2005.) Sopimusrik-

komus voi tulla kysymykseen, jos toinen osapuolista ei noudata sopimusta. Sopimusrikkomuksen seuraamukset määräytyvät tapauskohtaisesti. (Jaakkola & Sorsa 2005, 48.)

Sopimuksen sitovuuteen liittyy kuitenkin poikkeuksia. Jos sopimuksen toista osapuolta kohtaa ennalta arvaamaton ja ylivoimainen este, eli force majeure, sopimusta ei tarvitse täyttää. On hyvä huomioida, että sopimuksen sitovuuden estymiseksi molempien määritelmien on täytyttävä. Esimerkiksi tulipalo tai sota-tila luetaan force majeure-esteeksi. (Jaakkola & Sorsa 2005, 48-49.)

Toinen poikkeus sitovuuteen liittyy sopimuksen mitättömyyteen. Sopimus voi olla mitätön, jos toinen osapuoli ei ole ollut oikeustoimikelpoinen, sopimuksessa on muotovirhe tai sopimus on lain vastainen. Jos toinen osapuoli ei ole ollut oikeustoimikelpoinen sopimusta solmittaessa, voi hän hyväksyä sopimuksen oikeustoimikelpoiseksi tultuaan. Muotovirheen vaikutus sopimukseen riippuu sopimustyyppistä. Kiinteistökaupassa muotovirhe aiheuttaa aina sopimuksen mitättömyyden, mutta esimerkiksi kuluttajaluottosopimuksessa voidaan hyväksyä, mikäli toinen osapuoli ei vetoa virheeseen. Lain vastainen sopimus on mitätön ainoastaan pakottavan lainsäädännön vastaisten kohtien osalta. Mitättömät ehdot korvaantuvat pakottavien lain säännösten mukaisesti. Jos sopimus on kokonaan lain vastainen, kuten esimerkiksi rikollista menettelyä koskeva sopimus, on sopimus kokonaan mitätön. (Jaakkola & Sorsa 2005, 50.)

Sopimus voi olla myös pätemätön, jolloin se ei sido osapuolia. Sopimuksen pätemättömyyteen on aina vedottava, toisin kuin sopimuksen mitättömyyteen. Pätemättömyys voi olla joko moitteen- tai väitteenvaraista. Moitteenvarainen pätemättömyys liittyy perhe- ja perintöoikeuden sopimuksiin, kuten ositukseen tai perinnönjakoon. Väitteenvarainen pätemättömyys tarkoittaa, että sopimus todetaan myöhemmin pätemättömäksi. Sitä sovelletaan myös yksipuolisiin oikeustoimiin. Oikeustoimilain mukaan sopimus voi olla pätemätön monesta eri syystä. Sopimus, jonka tekemiseen on käytetty pakkoa väkivalloin tai sen uhkaamisella, on aina pätemätön. Tällöin puhutaan törkeästä pakosta. Jos osapuoli on pakotettu sopimuksen solmimiseen, mutta siinä ei ole käytetty väkivaltaa tai sen uhkaa, on sopimus pätemätön vain jos toinen osapuoli on itse käyttänyt pakkoa tai ollut tietoinen jonkun muun käyttämästä pakosta. Sopimus on myös silloin pä-

temätön, jos sopimuksen osapuoli on käyttänyt petollista viettelyä sopimuksen syntyyn. Petollinen viettely tarkoittaa toisen osapuolen erehdyttämistä, kuten sopimuksen kannalta tärkeän seikan salaamista. Jos sopimuksen syntyyn on käytetty kiskontaa, on sopimus silloin pätemätön. Kiskonnaksi katsotaan tilanne, jossa sopimus on syntynyt käyttäen hyväksi toisen osapuolen pulaa, ymmärtämättömyyttä, kevytmielisyyttä tai toisesta osapuolesta riippuvaa asemaa. Myös erehdyksen tai erhekirjoituksen, valeoikeustoimen tai kunnian vastaisen tai arvottoman menettelyn käyttäminen sopimusta solmittaessa voi aiheuttaa sopimuksen pätemättömyyden. (Jaakkola & Sorsa 2005, 48-54.)

3.4 Osapuolet

Usein sopimus tehdään kahden osapuolen välillä, mutta sopimukseen voi osallistua useampikin osapuoli. Tässä opinnäytetyössä käsiteltävä palvelusopimus solmitaan sote-alan yrittäjän ja asiakkaan välillä, jolloin sopimuksen sopijapuolina ovat luonnollinen henkilö ja oikeushenkilö.

Osapuolet voivat olla luonnollisia henkilöitä tai oikeushenkilöitä. Luonnollinen henkilö tarkoittaa yksityistä ihmistä, tässä opinnäytetyössä siis asiakasta. Tällainen henkilö on oikeuskelpoinen, eli hän voi saada nimiinsä oikeuksia ja velvollisuuksia. Aina luonnollinen henkilö ei kuitenkaan voi itse solmia sopimuksia omiin nimiinsä, sillä henkilön tulee olla oikeustoimikelpoinen tehdäkseen oikeustoimia. Luonnollinen henkilö tulee oikeustoimikelpoiseksi täytettyään 18-vuotta. Tämä sääntö ei kuitenkaan ole poikkeukseton. Alaikäinen voidaan julistaa vajaavaltaiseksi, jolloin hän ei täysi-ikäisenä saavuta oikeustoimikelpoisuutta. Täysi-ikäinen luonnollinen henkilö voidaan julistaa vajaavaltaiseksi holhoustoimilain 18§ mukaan. Sen mukaan tuomioistuin voi rajoittaa henkilön toimintakelpoisuutta, mikäli hän on kykenemätön huolehtimaan omasta taloudellisesta asemastaan. (Saarnilehto 2005, 25; Laki holhoustoimesta 1999/442.)

Oikeushenkilö voi olla julkisoikeudellinen tai yksityisoikeudellinen yhteisö. Oikeusjärjestyksen on tunnustettava sen oikeus- ja oikeustoimikelpoisuus. Julkisoikeudellisella oikeushenkilöllä tarkoitetaan valtiota, kuntaa ja laitosta, kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitosta. (Saarnilehto 2005, 26.) Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan oikeushenkilöä sopimuksen toisena osapuolena.

3.5 Sopimusriskit

Yritysten on järkevää varautua yritystoiminnan riskeihin ennakoivasti, ja niiden kannattaakin pyrkiä tunnistamaan omaan toimintaan liittyvät riskit. Asianmukaisesti laadittu sopimus selventää sopimusosapuolten väliset tehtävät, oikeudet ja velvollisuudet. Hyvin laadittu sopimus myös auttaa välttämään ongelmien syntymisen. (Jaakkola & Sorsa, 2005.)

Yritysten keskeisimmät liiketoimintaan liittyvät riskit eivät ole kuitenkaan välttämättä oikeudellisia. Esimerkiksi yrityksen palveluiden ja tuotteiden kilpailukyky tai markkinoinnin onnistuminen riippuvat enemmän muista kuin oikeudellisista tekijöistä. Yritystoiminnan oikeudellisia sopimusriskejä ovat esimerkiksi tilanteet, joissa sopimuskumppani ei täytä maksuvelvollisuuttaan tai rikkoo jotain muuta velvollisuuttaan, sopimusta tulkitaan tuomioistuimessa eri tavalla kun on itse tarkoittanut, yrittäjä itse ei kykene täyttämään sopimusvelvoitteitaan tai toiminnasta aiheutuu ulkopuoliselle taholle vahinkoja.

Sopimuskumppanin valinnassa yrityksen tulee arvioida toisen osapuolen taloudellista asemaa ja asiantuntemusta selvittääkseen, onko nähtävillä merkkejä siitä, että sopimus ei täytyisi sovitun mukaisesti. Yrityksen kannattaa pyrkiä neuvottelemaan sopimukseen ehtoja, jotka antavat sille itselleen tehokkaat oikeuskeinot toisen osapuolen sopimusrikkomustilanteessa. Toisaalta, omien vastuuriskien vähentämiseksi yrityksen kannattaa esimerkiksi välttää tiukkoja laatuvaatimuksia, pyrkiä laajoihin vastuuvapausehtoihin tai sopia mahdollisen vahingonkorvausvastuun enimmäismäärästä. (Hemmo 2005, 13-16.)

3.6 Kuluttajansuojalaki ja kuluttajasopimukset

Kuluttajansuojalaki liittyy nimensä mukaisesti elinkeinoharjoittajan kuluttajalle kohdistamaan kulutushyödykkeiden tarjontaan, myyntiin ja markkinointiin. Kulutushyödyke tarkoittaa tavaraa tai palvelua, jota elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajalle. Kuluttajansuojalakia sovelletaan, kun sopimuksen kohteena on kulutushyödyke, ja osapuolina ovat kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja. Esimerkiksi palvelusetelillä tuotettavat palvelut kuuluvat kuluttajansuojalain piiriin. Kuluttaja on luonnollinen henkilö, joka hankkii tavaran yksityiseen käyttöön. Elinkeinonharjoittajaksi luetaan luonnollinen tai julkinen oikeushenkilö, joka taloudellista

hyötyä saadakseen kauppaa, myy tai tarjoaa hyödykkeitä vastiketta vastaan. Toiminnan tulee olla ammattimaista. (Kuluttajansuojalaki 1978/38.) Kuluttajasopimuksia koskeva lainsäädäntö on pakottavaa. Tämä näkyy käytännössä niin, että kuluttajasopimuksissa ei voida sopia kuluttajan kannalta huonommista sopimusehdoista. (Hemmo & Halila 2008, 5.)

Kuluttajasopimuksissa ajatuksena on, että oikeushenkilö on lähtökohtaisesti asiantuntevampi kuin kuluttaja. Kuluttajansuojalain on siis tarkoitus suojata kuluttajan asema taloudellisesti ja asiantuntemuksellisesti vahvempaa osapuolta kohtaan. Lainsäädännöllä on suurempi painoarvo kuluttajasopimuksissa kuin oikeushenkilöiden välisissä sopimuksissa. Kuluttajasopimuksia koskeva sääntely koostuu sekä yleissäännöksistä että normeista, jotka riippuvat sopimuksen tyypistä. Keskeisimmät yleissäännökset löytyvät kuluttajansuojalaista (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Sopimusten solmimiseen taas vaikuttavat oikeustoimilain säännökset. Erityislainsäädännön kohteena olevien kuluttajasopimustyyppien lisäksi on suuri joukko sopimuksia, joille ei ole nimenomaista säätelyä. Tällaisia sopimuksia ovat esimerkiksi terveydenhoitopalvelut. (Hemmo & Hoppu 2016.)

4 Sopimusopas

Tässä luvussa esitellään sopimusmalli, jota palvelun tuottajan voivat käyttää apuna palvelusopimuksia solmiessaan asiakkaiden kanssa. Sopimusopas sisältää oleelliset kohdat.

4.1 Taustaa sopimusoppaalle ja -mallille

Opinnäytetyö käsittelee sosiaali- ja terveysalalla toimivien pienyrittäjien ja heidän yksityisasiakkaidensa välisiä sopimuksia. Opinnäytetyöhön on tutkimuksen tueksi haastateltu Saimaan ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveydenhoitoalan lehtoria Kaisu Lahtista. Lisäksi tietoa kerättiin sosiaali- ja terveydenhoitoalan yrittäjiltä Hyvinvointikumppanuus-hankkeeseen liittyvissä yrittäjätapaamisista. Tapaamisia yrittäjien kanssa oli kaiken kaikkiaan neljä kappaletta, joista kuhunkin tapaamiseen osallistui 1–20 yrittäjää tai yritystä. Osassa tapaamisista yrittäjiä haastateltiin liittyen sopimuksien solmimiseen asiakkaiden kanssa. Heil-

tä myös tiedusteltiin, mihin tulisi kiinnittää huomiota mallisopimusta tehtäessä, ja onko nykyisissä sopimuksissa kohtia, joihin he haluaisivat tarkennuksia.

Hankkeeseen osallistuneiden palvelun tuottajien haastatteluissa kävi ilmi, että alalla ei ole käytössä mitään vakiosopimusta tai tiettyä sopimus pohjaa. Palvelun tuottajat toivovat opinnäytetyöltä selkeää mallisopimusta, jota voi käyttää asiakkaiden kanssa solmittavien sopimusten pohjana. Kuten myös aiemmin on jo tullut ilmi, selkeys on tärkeä asia sopimuksia solmittaessa. Jos sopimuksessa on paljon tulkinnan varaa, lisää se riskiä sopimusriitoihin (Hemmo & Hoppu, 2016). Haastatteluissa tuli myös ilmi se, että hankkeeseen osallistuneet yrittäjät saattavat tehdä välillä tiivistikin yhteistyötä keskenään ilman erillisiä kirjallisia sopimuksia. Yrittäjien välisistä keskusteluista selvisi, että asiakkaiden hyvinvointi on heille erityisen tärkeää. He luottavat vahvasti toisiinsa ja siihen, että sovitut asiat hoidetaan. Tämän takia yrittäjät eivät ole kokeneet tarpeelliseksi solmia keskinäisiä sopimuksia kirjallisina. Kaikkien ehtojen kirjaaminen on kuitenkin tärkeää siinäkin tilanteessa, että sopimuskumppanit ovat tuttuja keskenään. Yleisesti sopimusta tehtäessä ei kannata myöskään sopia suullisesti lisäehdoista, vaan kaikki sovittavat asiat tulee kirjata sopimukseen. Nyrkkisääntönä on hyvä pitää sitä, että ulkopuolisenkin on saatava selvää sovituista asioista (Hemmo & Hoppu 2016). Vaikka palvelun tuottajat saattoivat tehdä keskenään suullisia sopimuksia, asiakkaiden kanssa he solmivat aina kirjallisen sopimuksen. Näiden asioiden lisäksi yrittäjät nostivat esiin ajan ja sopimusoikeudellisen tiedon puutteen. Kaikilla yrittäjillä ei ole taustallaan sellaista koulutusta, joka antaisi tukea sopimusoikeudellisiin seikkoihin. Yrittäjät myös kertoivat, että heillä kuluu paljon aikaa siihen, että he ottavat selvää uusista tai muuttuvista säädöksistä.

Valmis sopimusmalli on liitteenä opinnäytetyön lopussa. Opinnäytetyön luvuissa 4.2–4.9 esitellään kyseisen sopimuksen kohtia, ja lisäksi pohditaan sopimuskohtien ja -ehtojen merkitystä. Sopimuksen laatimiseen on käytetty apuna sopimusoikeutta, mutta lisäksi siinä on otettu huomioon yrittäjien toiveita ja ehdotuksia. Käytössä sopimusta saa vapaasti muuttaa, eli sen eri kohtia voi muokata, poistaa tai lisätä tarpeen mukaan.

4.2 Otsikko ja osapuolet

Sopimukseen on hyvä kirjata selkeä otsikko, sillä siinä määritellään millainen sopimus on kyseessä. Otsikossa tulee mainita sopimustyyppi, kuten tässä tapauksessa esimerkiksi palvelusopimus. Sopimustyyppin mukaan määräytyy sovellettava lainsäädäntö. Sopimuksissa ei kuitenkaan ole tyyppipakkoa, joten sopimukseen voidaan soveltaa myös useamman eri sopimustyyppin normeja. Jos sopimus poikkeaa otsikon mukaisesta sopimustyyppistä, sovelletaan sopimukseen sen tosiasiallisesti edustaman sopimustyyppin normeja.

Sopimukseen eritellään myös sopimuksen osapuolet. Tässä opinnäytetyössä osapuolia ovat palvelun tilaaja eli asiakas sekä palvelun tarjoaja eli yrittäjä. Henkilöasiakas yksilöidään nimellä ja henkilötunnuksella, yritys taas nimellä ja y-tunnuksella. On hyvä huomata, että yksityisliike ei ole itsenäinen oikeushenkilö, vaan yksityisliikkeen osalta osapuoleksi merkitään liikkeenharjoittaja. Sopimukseen tulee myös merkitä molempien osapuolien yhteystiedot ja yrityksen puolelta yhteyshenkilöt. Ajantasaisilla yhteystiedoilla helpotetaan tiedon kulkua, mutta sillä on myös käytännön merkitystä, koska usein tässä opinnäytetyössä tarkoitetut palvelut suoritetaan asiakkaan kotiosoitteessa. (Hemmo & Hoppu 2016.)

4.3 Edustus, valtuutus ja edunvalvonta

Luonnollinen henkilö voi solmia sopimuksen kolmella tavalla: hän voi toimia itse, valtuuttaa edustajan, tai mikäli asiakas ei ole oikeustoimikelpoinen, voi hänen edunvalvojansa solmia sopimuksen. Tilanteissa, joissa asiakas itse ei pääse solmimaan sopimusta, hän voi käyttää siihen edustajaa, joka solmii sopimuksen. Näin tehdyn sopimuksen oikeusvaikutukset kohdistuvat valtuutuksen antajaan, ja edustaja jää sopimuksen ulkopuolelle. Edustus on siis toimintaa toisen nimissä tämän lukuun. Edustuksen tulee olla luvallinen ja edustusvallan tulee olla syntynyt oikein. (Saarnilehto 2005, 77-78.)

Edustus voi perustua lakiin, jos asiakas ei ole itse oikeustoimikelpoinen. Esimerkiksi vanhempien ja alaikäisen lapsen välinen edustus perustuu lain sääntökyseen. Tämän lisäksi edustus voi perustua lain nojalla annettuun määräykseen, esimerkiksi tuomioistuimen päätökseen täysi-ikäisen edunvalvonnasta

(Saarnilehto 2008, 79). Edunvalvonta voidaan määrätä sellaiselle henkilölle, joka ei pysty huolehtimaan itsestään tai omasta varallisuudestaan. Syitä voi olla esimerkiksi heikentynyt terveydentila tai muu vastaava seikka. Edunvalvoja voidaan määrätä toistaiseksi tai määräajaksi. Maistraatti määrää edunvalvojan hakemuksen perusteella, mikäli henkilö on itse hakenut edunvalvontaa ja hän kykenee asian ymmärtämään. Muissa tapauksissa maistraatti tekee tuomioistuimelle hakemuksen edunvalvojan määräämisestä (Maistraatti: Edunvalvonnan tarpeen selvittäminen, edunvalvoja määrääminen ja edunvalvojan tehtävän lakkaaminen). Edustus voi myös perustua oikeustoimeen, jolloin sitä kutsutaan valtuutukseksi. Valtuutus tarkoittaa sitä, että valtuutuksen antaja oikeuttaa toisen toimiman puolestaan. Edustus ja valtuutus eroavat toisistaan siinä, että edustaja voi tehdä oikeustoimia, joita hänen edustamansa henkilö ei voi itse tehdä. Valtuutettu taas voi tehdä vain niitä oikeustoimia, joihin myös valtuuttaja on kykeneväinen. (Saarnilehto 2005, 78-80.)

4.4 Palvelut

Tässä sopimuksen kohdassa määritellään suoritettavat palvelut. Kuten aikaisemmin on todettu, kannattaa sopimukseen merkitä mahdollisimman tarkasti tuotettavat palvelut. Palveluiden selkeästi ilmoittaminen on sekä yrittäjän että asiakkaan kannalta tärkeää. Kun palvelut on ilmoitettu selkeästi, on mahdollisuus väärinymmärryksille pienempi. Jos osapuolille syntyy erimielisyyttä sopimukseen liittyvistä palveluista, sopimukseen yksilöidyt palvelut auttavat selvittämään tilannetta.

Asiakkaan ja palvelun tuottajan kannalta tärkeitä kirjattavia ehtoja ovat sovittavan palvelun lisäksi palvelun suorituspaikat, -kerrat ja -ajat. Hankkeessa mukana olevien yritysten tekemissä sopimuksissa suorituspaikka on yleensä asiakkaan koti, palvelukerrat ja -ajat riippuvat taas asiakkaan palvelun tarpeesta. Työn määrä voidaan sopia esimerkiksi viikko- tai kuukausitasolla tunneissa, kuten "10h/vko", tai "20h/kk". Osapuolet voivat sopia myös muusta vaihtoehdosta palveluntarpeen mukaan, eli he voivat esimerkiksi sopia, että palvelu suoritetaan neljä kertaa vuodessa. Sopimukseen on lisäksi mahdollista kirjata palvelun suoritusajankohta. Osapuolet voivat sopia esimerkiksi, että sovittu palvelu tapahtuu aamupäivisin.

Sopimus kirjoitetaan usein etukäteen ennen palveluiden suorittamisen aloittamista, joten sopimukseen voidaan määritellä erikseen sekä sopimuksen että palvelun aloituksen ajankohta.

Jos kyseessä on esimerkiksi kotihoidon sopimus, voivat osapuolet sopia tarpeen vaatiessa asiakkaan avainten luovuttamisesta yrittäjän käyttöön. Kuten muistakin sopimuksen ehdoista, myös avainkontrollista kannattaa ehdottomasti sopia kirjallisesti. Jotta avainkontrolli on selkeä, tulee sopimukseen kirjata avaimen luovutus- ja vastaanottokuittaukset ja –päivämäärät. Sopimuksen allekirjoittamalla osapuolet sitoutuvat avainten luovutukseen.

Kuluttajansuojalaissa määritellään, mitkä vaatimukset palvelun on täytettävä, jotta osapuolet eivät tule rikkoneeksi sopimusta. Työn on oltava laadultaan sekä lain että sopimuksessa sovittujen vaatimusten mukainen. Sen on siis vastattava sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan sitä, mistä osapuolet ovat keskenään sopineet. Palvelu tulee suorittaa ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Kyseisiä vaatimuksia arvioidaan vertaamalla vastaavien palveluiden toteuttamistapaa samalla alalla. Palvelun tarjoaja ei voi vedota kokemattomuuteen tai osaamattomuuteen. Kuluttajansuojalain mukaan palvelun tarjoajalla on todistustaakka palvelun ammattitaitoisesta ja huolellisesta toteuttamisesta, kun taas asiakkaan tulee näyttää toteen se, mikäli palvelun tuottajan toiminnan seurauksena on tapahtunut mahdollinen virhe. Palvelun tuottajan tulee ottaa asiakkaan etu huomioon palvelua suorittaessaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelun tarjoajan tulee tehdä työ niin, että se on asiakkaan kannalta edullinen. Palvelun tarjoaja on oman alansa ammattilainen, jonka tulee neuvoa asiakasta, jotta lopputulos vastaa haluttua.

Jos sopimukseen kuuluu palvelun tarjoajan käyttämiä materiaaleja, tulee palvelun tarjoajan vastata hankkimansa materiaalin laadusta. Jos osapuolet ovat sopineet, että työn tilaaja toimittaa materiaalit, voi palvelun tarjoaja joutua silti vastuuseen käytetyistä materiaaleista. Hänen tulee ammattitaitonsa puitteissa kyetä arviomaan materiaalien laatu, ja ilmoittaa mahdollisesta huonosta laadusta työn tilaajalle.

Palvelun virheitä arvioidessa KSL:n mukaan palvelun tarjoajalla on laaja vastuu palveluksesta annetuista tiedoista. Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa palvelun tarjoajan markkinoinnissa tai muuten ennen sopimuksen tekoa antamia tietoja, ja kertomatta jätetty tieto on vaikuttanut asiakkaan päätökseen palvelun tilaamisesta. Palvelun virheeksi voidaan myös lukea se, jos palvelusta on annettu liian niukasti tietoa asiakkaalle. Palvelun tarjoajalla on siis tiedonantovelvollisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelun tarjoajan on annettava riittävästi tietoa palveluksen sisällöstä, laadusta tai muista seikoista, joista tilaaja voi olettaa saavansa tiedon. Tiedonantovelvollisuudella tarkoitetaan siis sitä, että palvelun tarjoajan on kerrottava esimerkiksi suoritustavan tai materiaalin vaikutuksista lopputulokseen. (Halila & Hemmo 2008, 99-103.)

Jos palveluntarjoaja havaitsee tarvetta lisätyölle, tulee tämän saada asiakkaalta suostumus lisätyön tekemiseen. Yrittäjä ei voi periä ilman lupaa tehdystä lisätyöstä maksua. Palvelun tuottajalla on kuitenkin rajoitettu oikeus tehdä lisätöitä, mikäli ne ovat tilaajan kannalta tarkoituksenmukaisia. Lisätyön kustannusten tulee myös olla vähäisiä ja suhteessa sovittuun palvelun hintaan. Myös tällaisessa tapauksessa yrittäjän tulee yrittää tavoitella työn tilaajaa eli asiakasta ja saada vastaus kohtuullisessa ajassa. (Halila & Hemmo 2008, 97-98.)

4.5 Sopimuksen voimassaolo

Sopimus sitoo osapuolia koko sen voimassaolon ajan. Sopimus voi olla kertatai kestosopimus. Yleensä sopimus päättyy, kun siinä sovitut velvoitteet on täytetty tai sopimus puretaan. Kertasopimukseen ei liity jatkovelvoitteita sovitun suorituksen jälkeen, eli tällaisen kertasopimuksen yhteydessä ei useimmiten tarvitse sopia erikseen sopimuksen päättymisestä. Sopimus voi olla voimassa määrääjän, jolloin sopimuksen voimassaolo lakkaa sovittuna hetkenä. Osapuolet voivat sopia myös kestosopimuksesta, joka on usein voimassa toistaiseksi. Usein sopimukset, joissa sovitaan esimerkiksi kotihoidosta, ovat toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia. Kotihoidon asiakaskunta muodostuu osittain pitkäaikaisista asiakkaista, joiden palvelun tarve on jopa päivittäistä. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus päättyy, kun toinen osapuolista irtisanoo sopimuksen. Kestosopimuksen loppuminen aiheuttaa yleensä toiselle sopimusosapuolelle vahinkoa, sillä esimerkiksi yrityksen toiminta on voitu suunnitella jatkuvien so-

pimusten varaan. Toistaiseksi voimassa olevaa sopimusta irtisanottaessa tulee ottaa huomioon irtisanomisaika, joka vaihtelee eri sopimustyyppien mukaan. (Halila & Hemmo 2008.)

Sopimus päättyy yleensä irtisanomistilanteessa sovittun määräajan kuluttua. Usein osapuolten on myös mahdollista sopia, että sopimus päättyy välittömästi, mutta joissakin tilanteissa irtisanomisaika on laissa säädetty. Jos irtisanomisai- kaa ei ole sovittu tai määrätty laissa, päättyy sopimus kohtuullisen ajan kuluttua irtisanomisesta. Tämä on tapauskohtaista, ja se vaihtelee olosuhteiden mu- kaan. Koska irtisanomisajasta ei ole aina säädetty tarkkaa aikaa, on siitä hyvä sopia osapuolten kesken jo sopimusta solmittaessa. Tällä tavoin vältetään irti- sanomisajankohtaa koskevat riitatilanteet. Ilmoitus sopimuksen irtisanomisesta on vapaamuotoinen, ellei sopimuksessa sille ole määrätty muotovaatimusta, kuten esimerkiksi kirjallista muotoa. (Hemmo & Hoppu 2016.)

Sopimus voi päättyä myös sopimuksen purkamiseen. Purkamisen seurauksena sopimus päättyy välittömästi. Sopimuksen purkamiseen vaaditaan olennainen sopimusrikkomus, eli purkaminen on vaativampi keino kuin sopimuksen irtisa- nominen. (Saarnilehto 2005, 158-159; Hemmo & Hoppu 2016). Mikäli vastapuo- li tekee merkittävän sopimusrikkomuksen, voi toinen osapuoli vaatia sopimuk- sen purkamista. Sopimusmääräyksillä voidaan määritellä, mitkä tilanteet oikeut- tavat sopimuksen purkamiseen. Aina sopimusta ei ole kuitenkaan pakko pur- kaa, vaan sopimusrikkomuksen kohteena oleva osapuoli voi vaatia palvelun suorittamista ja vahingonkorvausta. Tällöin osapuolet voivat edelleen jatkaa sopimussuhteessa. (Hemmo & Hoppu 2016.)

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tekemänsä sopimus 14 vuorokauden kuluessa kotimyyntiasiakirjan tai tilausvahvistuksen saamisesta, mikäli kyseessä on koti- tai etämyyntisopimus. Jos asiakas peruuttaa tehdyn sopimuksen määräajan puitteissa, lakkaavat maksu- ja muut velvoitteet sitomasta häntä. Etämyyntiso- pimuksen peruuttamisessa on eräitä poikkeuksia, jolloin peruuttaminen ei ole mahdollista. (Hemmo & Hoppu 2016.) Kyseiset poikkeukset eivät kuitenkaan ole tämän opinnäytetyön kannalta merkityksellisiä. Osapuolet voivat myös halu- tessaan sopia, että sovittun palvelun voi tilapäisesti perua tietyn määräajan puit-

teissa kuluitta. Asiakas saattaa olla esimerkiksi matkoilla, jolloin alun perin sovitua palvelua ei ole mielekästä tai edes mahdollista suorittaa.

4.6 Hinta

Palvelun hinta määräytyy sen mukaan, mitä osapuolet ovat sopineet. Usein hinta siis sovitaan etukäteen, mutta jos osapuolet eivät ole sopineet tarkkaa hintaa, kannattaa heidän määrittellä ainakin hinnan määräytymisperusteet. KSL:n mukaan tilaajan eli asiakkaan on maksettava kohtuullinen hinta palvelun tuottajalle. Jos osapuolet eivät ole sopineet hinnan määräytymisestä, se muodostuu silloin palveluksen sisällön, laajuuden, laadun, tarkoituksenmukaisuuden ja muiden mahdollisten tekijöiden mukaan. Jos palveluntarjoaja on markkinoinut palveluun tietyllä hinnalla, määräytyy hinta sen mukaisesti. (Halila & Hemmo 2008, 103.) Usein esimerkiksi kotihoidon palveluita tarjoavat yritykset hinnoittelevat palvelunsa esimerkiksi työtuntien mukaan, mutta hinta voidaan myös merkitä esimerkiksi urakan mukaan. Osapuolien tulee myös sopia siitä, milloin hinta maksetaan. Palvelun tuottaja voi esimerkiksi laskuttaa palvelusta kerran tai kaksi kuukaudessa. Jos useampi yrittäjä tekee yhteistyötä asiakkaan palveluiden tuottamisessa, tulee yrittäjien sopia laskutuksesta keskenään. Asiakkaan kannalta voi olla selkeämpää, että hän saa vain yhden laskun, vaikka palveluita olisikin tuottanut useampi yrittäjä. Jos asiakas saa vain yhden laskun maksettavakseen, tulee yrittäjien sopia keskenään, kuka laskuttaa asiakasta ja millä perusteilla. Laskuttaja on kuitenkin useimmiten se, kenen kanssa asiakas on solminut palvelusopimuksen.

Palveluntarjoaja voi myös esittää hinta-arvion palvelusta ennen sopimuksen tekoa. Hinta-arviota voidaan käyttää silloin, kun palvelun täsmällisestä hinnasta on vaikea sopia ennen suoritusta esimerkiksi tarvittavien materiaalien vuoksi. Erimielisyyksien välttämiseksi palvelun tarjoajan kannattaakin jo hinta-arviossa eritellä selkeästi työn ja materiaalien kustannukset. Jos palvelun tarjoaja ei ole erikseen eritellyt työn ja materiaalien osuutta, voi asiakas KSL 8:24.2:n mukaan olettaa hinnan tarkoittavan kokonaishintaa.

KSL:n mukaan lopullinen hinta saa poiketa enintään 15 prosenttia sovitusta hinta-arviosta. Palvelun tarjoaja ei siis voi kieltäytyä työstä tai vaatia uutta hintaa,

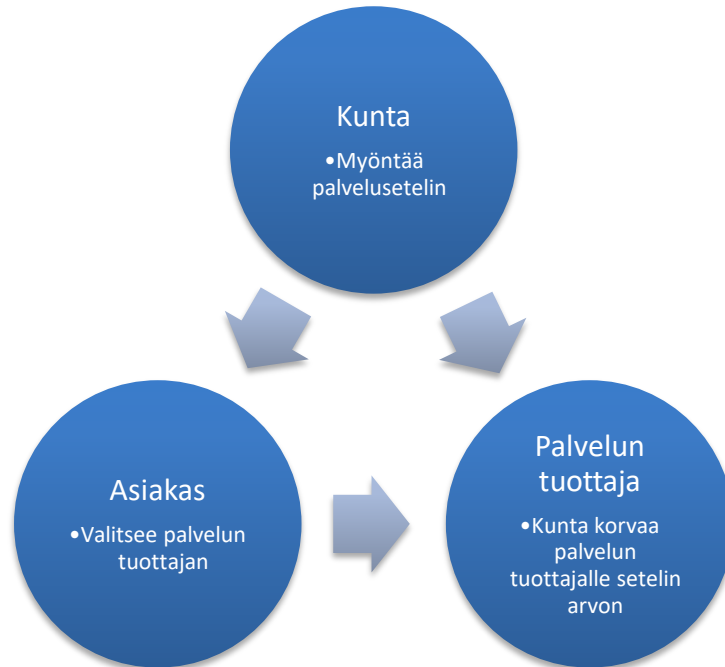
vaikka hinta-arvio osoittautuisi liian alhaiseksi. Hinta-arvio ei kuitenkaan sido palveluntarjoajaa, jos tämä ei ole voinut aiemmin havaita niitä seikkoja, jotka nostavat hinta-arviota. Hinta-arvio ei myöskään ole vähimmäishinta palvelulle, jos palvelun suorittamiseen ei tarvitakaan aluksi ajateltuja resursseja. (Kuluttajansuojalaki 1978/38.)

4.7 Palvelusetelillä maksaminen

Useat Hyvinvointikumppanuus-hankkeessa mukana olevat yrittäjät tuottavat sellaisia palveluita, jotka asiakkaat maksavat palvelusetelillä. Seteli on tarkoitettu kaikille sosiaali- ja terveyspalveluita tarvitseville asiakkaille, mutta sen saaminen edellyttää palvelun tarpeen arviointia. Palvelusetelillä maksetaan sellaisia palveluita, jotka kunta on päättänyt järjestää sillä maksettaviksi. Palveluseteli on siis yksi kuntien käyttämä palveluiden järjestämistapa. Kunta määrää palvelusetelin toimintaperiaatteet, eli esimerkiksi sen käyttötarkoituksen, arvon ja käytön laajuuden. Palvelusetelin voi saada oman asuinkunnan terveysasemalta, sosiaalivirastosta tai muusta kunnan palveluyksiköstä. Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus.

Kuten jo aikaisemmin on kerrottu, palveluseteli voi olla kaikille käyttäjille samansuuruinen tai tulosidonnainen. Säännöllisessä kotihoidossa käytetään yleensä tulosidonnaista palveluseteliä, eli sen arvo on riippuvainen asiakkaan tuloista. Setelin arvon on oltava asiakkaalle kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioidessa huomioidaan esimerkiksi kustannukset ja asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuu. Palvelusetelin arvo on se osuus, jonka kunta maksaa asiakkaan palvelusta. Omavastuu koostuu palvelun hinnan ja palvelusetelin arvon erotuksesta. Omavastuuosuus ei kerrytä asiakasmaksulain mukaista maksukattoa. Setelin on katettava kokonaan ne kustannukset, jotka ovat asiakkaille maksuttomia. Setelin arvoa on myös korotettava, jos asiakkaan toimeentulo on vaarantumassa omavastuun takia. Jos sovittu palvelu taas maksaa vähemmän kuin asiakkaan saaman setelin arvo on, kunta maksaa palvelun tuottajan ja asiakkaan sopiman hinnan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569; Sosiaali- ja terveysvirasto: Palveluseteli; Kuntaliitto: Palveluseteli.)

Kuva 3 havainnollistaa palveluseteliprosessia. Kunta antaa asiakkaalle palvelusetelin, jolla asiakas voi maksaa valitsemansa palvelun tuottajan palvelun. Kunta korvaa palvelun tuottajalle setelin arvon.



Kuva 3 Palvelusetelin toiminta

Tulevaisuudessa mahdollisen sote-uudistuksen jälkeen palvelusetelin on tarkoitus jäädä käytöstä pois. Palvelusetelin tilalle on suunniteltu asiakasseteliä. Sen suunniteltu toimintamalli on hyvin samanlainen kuin nykyisessä palvelusetelissä: maakunnalla olisi velvollisuus tarjota asiakasseteliä laissa säädetyissä palveluissa. Saatuaan asiakassetelin asiakas voisi valita palvelun tuottajan maakunnan hyväksymistä tuottajista. Tuottaja saisi palvelusta määritellyn korvauksen maakunnan liikelaitokselta. (HE 47/2017.)

4.8 Ulkopuoliset työntekijät

Hankkeessa mukana olevien yrittäjien haastatteluissa kävi ilmi, että välillä yritystoiminnassa tulee eteen tilanteita, jolloin sovittujen palveluiden suorittaminen itse on mahdotonta. Mukana olevat yritykset ovat usein muutaman, tai jopa yhden hengen yrityksiä. Henkilöstön pienen koon vuoksi yritystoiminnassa tulee eteen tilanteita, joissa tarvitaan apua muilta yrittäjiltä. Tällaisissa tilanteissa yritys voi käyttää joko vuokratyövoimaa tai tehdä alihankinta- tai yhteistyösopi-

muksen toisen yrityksen kanssa. Ennen sopimuksen tekoa yrityksen on kuitenkin esimerkiksi varmistettava, että toinen sopimusosapuoli on merkitty sekä ennakkoperintä- että kaupparekisteriin. (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006.)

Yritystapaamisissa yrittäjät ovat kertoneet, että he tekevät välillä yhteistyötä keskenään esimerkiksi sairastapauksissa tai silloin, kun toisella yrityksellä on sellaista ammattiosaamista, jota oma yritys ei tarjoa. Yrittäjien ammattinimikkeet vaikuttavat siihen, minkälaista työtä he voivat asiakkaan luona tehdä. Kaikki yrittäjät eivät esimerkiksi voi antaa lääkkeitä tai tehdä erilaisia mittauksia asiakkaalle. Sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee kotona tehtäviä sairaanhoitopalveluita, voi hoivapalveluita tarjoava yrittäjä tehdä yhteistyötä toisen yrityksen kanssa asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon varmistamiseksi. Tällä tavalla yrittäjät pystyvät tarjoamaan asiakkaalle laajempia palveluita.

Hyvinvointikumppanuus-hankkeessa mukana olevat yritykset tekevät välillä keskenään yhteistyötä. Yrittäjien kanssa käydyissä keskusteluissa kävi kuitenkin ilmi, että he tekevät harvoin kirjallisia sopimuksia keskenään. Yrittäjät usein tuntevat toisensa, ja he myös luottavat toisiinsa ja siihen, että asiakkaista pidetään huolta joka tapauksessa. Yrittäjät kertovat tekevänsä työtä asiakaslähtöisesti ja suurella sydämellä. Alalla ei myöskään ole tarvetta kilpailla asiakkaista suuren asiakaspotentiaalin takia, joten se myös osaltaan lisää yrittäjien keskinäistä luottamusta. Järjestely toimii, kun asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista ei ole epäselvyyttä. Kuitenkin esimerkiksi riitatilanteessa voi olla hankalaa selvittää vastuun jakautuminen yrittäjien välillä. Hyvinvointikumppanuus-hankkeessa mukana olevat yrittäjät ovat kertoneet, että jos yritykset eivät ole tehneet keskenään kirjallista sopimusta asiakkaan hoidosta, toimivat he asiakkaan ja yrittäjän välisen palvelusopimuksen mukaan.

4.9 Tietojen säilyttäminen, luovuttaminen ja salassapito

Hyvinvointikumppanuus-hankkeessa mukana olevista yrityksistä monet tuottavat palveluita esimerkiksi kotihoitoon. Asiakassuhteen aikana asiakkaasta, hänen terveydentilastaan tai tehdyistä hoidoista kertyy monenlaista dokumentaatiota. Näiden potilasasiakirjojen laatimista ja säilyttämistä säätelee muun muas-

sa terveydenhuollon ammattihenkilölaki (559/1994) ja potilaslaki (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992). Niiden mukaan terveydenhuollon ammattihenkilö on velvollinen laatimaan, säilyttämään ja pitämään salassa potilasasiakirjojen tiedot. Potilasasiakirjoista muodostuu henkilötietolaissa tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietolain mukaan sellaiset tiedot, jotka koskevat henkilön terveydentilaa, ovat arkaluonteisia tietoja. Tällaisia tietoja saa käsitellä vain laissa säädetyin tavoin ja perustein. (Lehtonen et al. 2015, 211-212.) Terveydenhuollon työntekijä ei saa luovuttaa potilaan tietoja ulkopuolisille ilman asiakkaan tai hänen edustajansa kirjallista lupaa. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Asiakkaan tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa eteenpäin ilman asiakkaan suostumusta, mikäli se on hoidon kannalta oleellista. Asiakkaalla on myös oikeus saada tietoa häntä koskevista potilasasiakirjoista. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)

Potilasasiakirjat on säilytettävä huolellisesti. Potilasasiakirjojen ja muun materiaalin säilyttämisestä vastaa se terveydenhuollon toimintayksikkö tai ammattihenkilö, jonka toiminnassa ne ovat syntyneet. Myös aineiston hävittämisestä vastaa sama taho. Asiakirjat tulee hävittää välittömästi sen jälkeen, kun ne eivät ole enää tarpeellisia ja kun niiden säilytykselle säädetty määräaika on umpeutunut. Asiakirjat on hävitettävä niin, ettei ulkopuoliset voi saada niistä tietoa. (Lehtonen et al. 2015, 237.)

Toukokuun 2018 lopusta tulee voimaan EU:n uusi tietosuoja-asetus. Sitä sovelletaan kaikkeen henkilötietojen käsittelyyn, ja sen myötä lisääntyvät henkilötietojen käsittelyä koskevat velvoitteet. Keskeisiä uudistuksia asetuksessa ovat esimerkiksi riskiperusteinen lähestymistapa ja rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuus. Velvollisuudet kasvavat samalla kun henkilötietojen käsittelyn riskit kasvavat. Henkilötietojen käsittely on suunniteltava ja dokumentoitava. Tämän lisäksi rekisterinpitäjän on osoitettava, että hän noudattaa tietosuoja-asetusta. Tietosuoja-asetuksen rikkomisesta voi seurata sakkoja. (EU:n tietosuojauudistus 2018.)

5 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyössä tutkittiin sosiaali- ja terveysalan pienyritysten ja asiakkaiden välisiä sopimuksia. Tutkielmassa kehitettiin sopimusmalli, jota yrittäjät voivat halutessaan käyttää solmiessaan palvelusopimuksia asiakkaiden kanssa. Sopimusmallissa pyrittiin ottamaan huomioon sopimuksen solmimiseen liittyvät olennaisimmat asiat, mutta myös sosiaali- ja terveydenhuoltoalaan liittyvät erityisseikat. Sopimuksesta tehtiin muokattava, eli yrittäjät voivat muuttaa sopimusta omien tarpeidensa mukaan. Opinnäytetyö liittyi Hyvinvointikumppanuus-hankkeeseen, jonka tavoitteena oli tukea ja vahvistaa eteläkarjalaisten pien- ja mikroyrittäjien yritystoimintaa. Hanke liittyi valmistelussa olevaan Suomen hallituksen suunnittelemaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseen.

Idea opinnäytetyön aiheeseen tuli hankkeessa mukana olevilta yrittäjiltä. Hankkeeseen osallistuneet sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla toimivat yrittäjät toivoivat selkeää sopimusopasta asiakkaiden kanssa solmittavien sopimusten tueksi. Mukana olevat yritykset olivat pieniä, eikä heillä kaikilla ollut sopimukseen liittyvää erityisosaamista. Alalla ei myöskään ole olemassa vakiintunutta sopimusmallia, jota yrittäjät olisivat voineet käyttää.

Tutkimuksen teoriaosuus rakentui sopimusoikeuden ympärille. Käsiteltäviä aiheita olivat esimerkiksi sopimuksen tekeminen ja sen sitovuus. Tutkimuksessa käsiteltiin oikeustoimilain lisäksi esimerkiksi kuluttajansuojalakia soveltuvien osin. Lisäksi opinnäytetyössä esiteltiin pääpiirteittäin suunniteltu sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus. Opinnäytetyössä pyrittiin käsittelemään suurimmat eroavaisuudet nykyisen mallin ja mahdollisen uudistuksen välillä sosiaali- ja terveydenhuollon yrittäjän näkökulmasta. Opinnäytetyössä käytiin myös läpi muita sosiaali- ja terveydenhuoltoalaan liittyviä erityispiirteitä ja seikkoja, jotka liittyvät alalla toimivien pienyritysten arkeen.

Opinnäytetyön empiirinen aineisto kerättiin teemahaastatteluina. Hankkeen puitteissa järjestettiin yrittäjille erilaisia sopimuskoulutuksia ja tapaamisia, joista kerätty aineisto toimi opinnäytetyön pohjana. Tapaamisia oli yhteensä neljä, ja niihin osallistui kerrallaan yhdestä useampaan kymmeneen yrittäjää. Tapaamisista kerätyn aineiston avulla pystyttiin hahmottelemaan keskeisimmät ongel-

makohdat pienyritysten ja asiakkaiden välisten sopimusten solmimisessa. Tapamisissa kävi ilmi, että yrittäjillä ei ole aina tarpeellista sopimukseen liittyvää juridista osaamista. Kaikilla hankkeessa mukana olevilla yrittäjillä ei ole esimerkiksi kaupallista koulutusta, vaan heidän kouluksensa liittyy sosiaali- ja terveydenhoitoalaan. Toinen yrittäjien keskuudessa esiin noussut hankaluus oli ajan vähyys. Yrittäjät joutuvat normaalin yritystoiminnan ohella tutkimaan ja ottamaan selvää alati muuttuvista säädöksistä. Opinnäytetyössä tehty sopimusopas ja -malli pyrkivät osaltaan tuomaan selvyttä näihin asioihin. Lisäksi tutkielmassa tuotiin esiin sopimuksen kirjallisen muodon tärkeys. Yrittäjät kertoivat tekevänsä asiakkaiden kanssa sopimukset kirjallisina, mutta keskinäisistä asioista sovittiin usein suullisesti. Kirjallinen sopiminen kuitenkin vähentää sopimusriitoja, joten sen vaikutukset on hyvä ottaa huomioon. Samalla tutkielmassa tuotiin ilmi sovittujen asioiden mahdollisimman tarkan kirjaamisen tärkeys. Kun sovitut asiat – kuten palvelut tai hinnoitteluperusteet – on merkitty sopimukseen tarkasti, vähenee väärinkäsitysten mahdollisuus sopimuksissa. Myös mahdolliset joustot ja muuttuvat tilanteet kannattaa yrittää huomioida jo sopimusvaiheessa mahdollisimman kattavasti. Sopimuksessa voidaan esimerkiksi sopia palveluiden tilapäisestä peruuttamisesta.

Lopuksi opinnäytetyöhön tehtiin sopimusopas ja -malli. Sopimusopas selventää mallisopimusta sekä yrittäjän että asiakkaan näkökulman huomioiden. Opas pohjautui sopimusoikeuteen, mutta siinä huomioitiin myös yrittäjien toiveet siitä, mitkä asiat vaativat lisätietoa. Sopimusmallissa pyrittiin ottamaan huomioon sosiaali- ja terveydenhuoltoalaan liittyvät erityispiirteet. Moni hankkeessa mukana oleva yrittäjä tekee kotihoivaan tai -hoitoon liittyvää työtä, joten esimerkiksi avainkontrolliin liittyvät asiat oli huomioitava sopimuksessa. Lisäksi yritystapaamisissa tuli ilmi, että yrittäjät toivoivat tietoa sopimusten säilyttämisestä. Tutkielmassa käsiteltiin myös tietosuojaa ja sitä, kuinka palvelusopimuksia tulee käsitellä. Opinnäytetyössä tehty sopimusopas ja -malli tehtiin helpottamaan yrittäjien työtä tältä osin. Sopimusoppaan kirjoittamisen tarkoituksena oli vahvistaa yrittäjien sopimusoikeudellista osaamista ja vapauttaa rajallisia resursseja itse yritystoimintaan.

Kuvat

Kuva 1 Palveluiden järjestäminen sote-uudistuksen mukaan, s. 13.

Kuva 2 Palveluyksikön toiminta, s. 14.

Kuva 3 Palvelusetelin toiminta, s. 36.

Lähteet

Ahlsten, M. 2014. Vammaispalveluiden käsikirja. Julk. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tutkimus-kehittaminen/henkilokohtainen-budjetointi>. Luettu 10.04.2017.

Aluehallintovirasto: Luvanvarainen toiminta 2013. <https://www.avi.fi/web/avi/luvanvarainen-toiminta#.WN0frLFDyi4>. Luettu 30.03.2017.

Anttila, L. 2017. Hyvinvointikumppanuus-hanke – pienyritysten väliset palvelusopimukset. Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Anttila-Eskelinen, T. 2012. Kuluttajansuojan ulottaminen julkisiin hyvinvointipalveluihin. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Halila, H. & Hemmo, M. 2008. Sopimustyytit. Helsinki: Talentum.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa 2018.

<http://alueuudistus.fi/documents/1477425/7168024/01+HE+Valinnanvapauslaki+SUOMI.pdf/24304d0f-41e2-4f58-986f-730ed30dc0ab/01+HE+Valinnanvapauslaki+SUOMI.pdf.pdf>. Luettu 16.04.2018.

Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi 2017.

<http://alueuudistus.fi/documents/1477425/3223876/hallituksen-esitys-sote-ja-maakuntauudistuksesta-2.3.-2017.pdf/05df0eec-7625-435a-b462-667279f2d029>. Luettu 25.04.2017.

Hallituksen linjaus 2015.

<http://vnk.fi/documents/10616/1865308/Hallituksen+linjaus+aluejaon+perusteet+%2C+sote-uudistuksen+askelmerkit+ja+aluejakomalli.pdf/0e5e4239-01b0-401b-b683-f82a9cb4ddb7>. Luettu 04.03.2017.

HE 52/2017. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta. 2017.

https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170052#idp453600944_ Luettu 16.04.2018.

HE 47/2017. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä valtiontalouden tarkastusvirastosta annetun lain 2 §:n muuttamisesta 2017.

<https://www.edilex.fi/he/20170047#OT125>. Luettu 16.04.2018.

Hemmo, M. 2005 Oikeudellisen riskienhallinnan perusteita. Forum Iuris/Helsingin yliopiston oikeustieteellisen ylioppilaskunnan julkaisut 2005.

Hemmo, M. 2003. Sopimusoikeus II. Helsinki: Talentum.

Hemmo, M. & Hoppu, K. 2016. Sopimusoikeus. Helsinki: Talentum.

Hyvinvointikumppanuus-hankehakemus 2015.

Ikävalko, M. 2017. Laadulliset tutkimusmenetelmät -opintojakso. Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalous.

Jaakkola, T. & Sorsa, K. 2005. Liiketoiminnan sopimukset. Sopimusriskien hallinta liike- ja kuluttajasopimuksissa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuluttajansuojalaki 38/1978.

Kuntaliitto: Palveluseteli. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/palveluiden-jarjestaminen-ja-tuottaminen/palveluseteli>. Luettu 16.04.2018.

Laki holhoustoimesta 442/1999.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 559/1994.

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006.

Laki varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista 228/1929.

Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990.

Lehtonen, L., Lohiniva-Kerkelä, M. & Pahlman, I. 2015. Terveysosoikeus. Talentum Pro. Helsinki.

Lith, P. 2017. Yksityisten kotiin vietävien sosiaali- ja terveystalveluiden tarjonta ja kysyntä Etelä-Karjalassa. Diaesitys.

Maistraatti: Edunvalvonnan tarpeen selvittäminen, edunvalvojan määrääminen ja edunvalvojan tehtävien lakkaaminen. <https://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/holhoustoimi/Edunvalvonnan-tarve-ja-sen-jarjestaminen/>. Luettu 01.08.2017.

Miettinen, J. 2016. Terveystalveluiden järjestäminen osana sote-rakenneudistusta. Laurea Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Saarnilehto, A. 2005. Sopimusoikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto: Yksityisen terveydenhuollon luvat 2015.

http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat. Luettu 30.03.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö: Palveluseteli. <http://stm.fi/palveluseteli>. Luettu 29.03.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö: Valinnanvapaus.

<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/asiakkaan-valinnanvapaus>. Luettu 02.04.2017.

Suomen perustuslaki 731/1999.

Terveydenhuoltolaki 1326/2010.

Tietosuojavaltuutetun toimisto: EU:n tietosuojauudistus 2018.

<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/euntietosuojauudistus.html>. Luettu 20.04.2018.

Valtioneuvosto: Mitä sote-uudistus tarkoittaa minulle?

http://alueuudistus.fi/documents/1477425/3412493/Sote_haitariesite_web_FINA_L.PDF/5b0ca8df-f42d-441f-8cdb-0144630ac166. Luettu 20.12.2016.

Valtioneuvosto: Tiedote 591/2015. Valtioneuvoston viestintäosasto. 2015.

http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/hallitus-paatti-sote-uudistuksen-jatkosta-ja-itsehallintoalueista?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=10616. Luettu 02.04.2017.

Verohallinto: Kotitalousvähennys.

[https://www.vero.fi/fiFI/Henkiloasiakkaat/Kotitalousvahennys/Kotitalousvahennys_hoito_ja_hoivatyosta\(9220\)](https://www.vero.fi/fiFI/Henkiloasiakkaat/Kotitalousvahennys/Kotitalousvahennys_hoito_ja_hoivatyosta(9220)). Luettu 30.03.2017.

Valtioneuvosto: Valinnanvapaus 2018.

<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/asiakkaan-valinnanvapaus>. Luettu 16.04.2018.

Wirma: Hyvinvointikumppanuus 2017.

<http://www.wirma.fi/wirma/ajankohtaista/hyvinvointikumppanuushanke-alkanut>. Luettu 04.04.2017.

Palvelusopimus sosiaali- ja terveydenhoitoalalle alkaen
_____/_____/20XX

1. Asiakkaan tiedot

1. Sukunimi: _____ Etunimet: _____
2. Henkilötunnus: _____ Puh.: _____
3. Katuosoite: _____
4. Postinumero ja -toimipaikka: _____

2. Edunvalvonta

1. Asiakas on edunvalvonnan alainen: Kyllä / Ei
2. Edunvalvojan yhteystiedot: _____

3. Yrityksen tiedot

1. Nimi ja Y-tunnus: _____
2. Puh.: _____
3. Katuosoite: _____
4. Postinumero- ja toimipaikka: _____
5. Yhteyshenkilö: _____

4. Palvelut

1. Sopimukseen kuuluvat palvelut:
Esim. "Sopimukseen sisältyy seuraavat palvelut:
_____."
2. Työn määrä: _____h/vko TAI _____h/kk TAI
Muu vaihtoehto: _____
Esim. "10h/vko" tai "20h/kk" tai "4krt/kalenterivuosi".
3. Työn suoritusajankohta:
Esim. "Sovitut palvelut suoritetaan 2h päivässä, joka viikon päivä,
klo 8-12 välisenä aikana" tai "Sovitut palvelut suoritetaan
5.1.20XX, 5.4.20XX, 5.7.20XX ja 5.10.20XX."

4. Työn suorituspaikka: Esim. ”Aiemmin sovitut palvelut suoritetaan asiakkaan kotona, osoitteessa XXkatu 1, 12345 XX.”

5. Avaimet

- i. Avaimet luovutettu _____/_____/20XX
- ii. Avaimet palautettu _____/_____/20XX
- iii. ”Tällä sopimuksella asiakas sitoutuu luovuttamaan avaimet kohteeseen XX yrittäjän YY tai tämän edustajan käyttöön. Yritys sitoutuu säilyttämään avaimet huolella ja luovuttamaan ne takaisin asiakkaalle sopimuksen päätyttyä.”

5. Sopimuksen kesto

- 1. ”Sopimus on voimassa määräajan X.X.20XX – X.X.20XX” tai ”Sopimus on voimassa toistaiseksi X.X.20XX alkaen.”

6. Hinnoittelu ja laskutus

- 1. Palvelun hinta (sis ALV): _____ eur / h TAI _____ eur / sovittu työ
Esim. ”35,00 eur / h” tai ” 100,00 eur / sovittu muu vaihtoehto (määritellään tarkemmin erillisellä liitteellä)”
- 2. Muut mahdolliset kustannukset: _____
Esim. Matkat, työvälineet ja/tai –aineet.
- 3. Palvelun laskutus: _____
Esim. ”Joka kuukauden 1. ja 15. päivä.”
Palvelun tuottaja ja asiakas voivat myös sopia siitä, lähetetäänkö lasku asiakkaalle postitse vai jätetäänkö se esimerkiksi palvelun suorituspaikalle. Mikäli palvelun maksaa joku muu kuin asiakas, on myös maksajan yhteystiedot hyvä merkitä sopimukseen.
Esim. ”Laskutettavan nimi ja laskutusosoite: _____”

7. Palvelun peruuttaminen ja sopimuksen irtisanominen

- 1. Esim. ”Asiakkaalla on oikeus peruuttaa sovittu palvelu tilapäisesti viikkoa ennen sovittua ajankohtaa.”
- 2. Sopimuksen irtisanomisaika: _____

8. Muut henkilöt

- 1. ”Yritys tai tämän määräämä edustaja.”

9. Lisätietoja

- 1. Tähän kohtaan voidaan merkitä muuta sopimuksella sovittua.

Tätä sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

Paikka ja aika: _____ / _____ /20XX

Asiakkaan allekirjoitus
ja nimenselvennys

Palvelun tuottajan allekirjoitus
ja nimenselvennys