



Henkilökohtaisen budjetoinnin sääntökirja

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 7.12.2022 § 293



Sisällysluettelo

| | |
|---|----|
| Sääntökirjan yleinen osa..... | 3 |
| 1 Henkilökohtainen budjetointi..... | 3 |
| 2 Määritelmät | 3 |
| 3 Hyvinvointialueen velvoitteet | 4 |
| 4 Henkilökohtaisen budjetin myöntäjän riippumattomuus | 5 |
| 5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet..... | 5 |
| 5.1 Asiakaspalautteen kerääminen | 5 |
| 5.2 Tulkkipalveluiden käyttäminen..... | 5 |
| 5.3 Osallistuminen valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan | 5 |
| 5.4 Henkilöstö | 6 |
| 5.5 Toimitilat | 6 |
| 5.6 Palveluntuottajan velvoitteet..... | 6 |
| 6 Toimitettavat asiakirjat..... | 9 |
| 6.1 Tilaajavastuulain toteutuminen | 9 |
| 6.2 Muut toimitettavat asiakirjat | 9 |
| 7 Asiakkaan asema..... | 10 |
| 8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakaspalautteet | 10 |
| 9 Asiakkaan oikeussuojakeinot..... | 11 |
| 9.1 Oikaisu/hyvitys..... | 11 |
| 9.2 Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä | 11 |
| 9.3 Sopimuksen purku | 11 |
| 9.4 Vahingonkorvaus | 11 |
| 9.5 Reklamaatio ja palaute | 12 |
| 9.6 Sanktiot..... | 12 |
| 9.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen..... | 12 |
| 10 Asiakasasiakirjat ja tietosuoja..... | 12 |
| 10.1 Rekisterin pito | 12 |
| 10.2 Tietoturvaloukkaus..... | 13 |
| 10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys | 14 |
| 11 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen | 14 |



| | |
|---|----|
| 12 Verotus | 15 |
| 12.1 Tuloverotus | 15 |
| 12.2 Arvonlisäverotus | 16 |
| 13 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus | 16 |
| 14 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen | 17 |
| II Sääntökirjan palvelukohtainen osa | 18 |
| 15 Henkilökohtainen budjetointi | 18 |
| 16 Henkilökohtaisen budjetoinnin asiakkaat | 18 |
| 17 Henkilökohtainen budjetointi | 19 |
| 18 Palvelujen tuottamista ohjaavat lait | 19 |
| 19 Sopimus | 20 |
| 19.1 Sopimuksen purku | 20 |
| 20 Henkilökohtaisen budjetin voimassaolo | 20 |
| 21 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet | 20 |
| 21.1 Yhteydenotto ja henkilökohtaisella budjetoinnilla tuotettavan palvelun ajankohta | 20 |
| 21.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset | 21 |
| 21.3 Henkilöstön kielitaito | 22 |
| 22 Palvelun sisältövaatimukset | 22 |
| 22.1 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen | 23 |
| 22.2 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö | 23 |
| 22.3 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute | 23 |
| 22.4 Palvelun virhe | 24 |
| 22.5 Tietojärjestelmät | 25 |
| 22.6 Laskutus | 25 |
| Liite 1 Tukisuunnitelma | 27 |

Sääntökirjan yleinen osa

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystalvontuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Etelä-Savon hyvinvointialue (jäljempänä hyvinvointialue) hyväksyy palveluntuottajan henkilökohtaisen budjetoinnin tuottajaksi. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään henkilökohtaisella budjetoinnilla toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

1 Henkilökohtainen budjetointi

Henkilökohtainen budjetointi on vaihtoehtoinen tapa järjestää hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä palveluissa. Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja hyvinvointialueen Palse.fi - verkkopalvelussa ylläpitämästä henkilökohtaisen budjetoinnin palveluntuottajaluettelosta.

Palveluntuottaja hakeutuu henkilökohtaisen budjetoinnin palveluntuottajaksi Palse.fi- verkkopalvelussa täyttämällä hakemuksen. Hakemus palautetaan hyvinvointialueelle liitteineen sähköisesti. Hakemuksen täyttävä vastaa hakemuksen sisällön oikeellisuudesta ja siitä, että lähettäjällä on organisaatiossa kelpoisuus hakemuksen lähettämiseen. Palveluntuottajahakemuksen sähköinen lähettäminen palse.fi portaalin kautta katsotaan hakemuksen allekirjoittamiseksi.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan mahdolliset henkilökohtaisen budjetoinnin palvelujen tuottamisen hinnanmuutokset palse.fi portaalin kautta. Hintoja voidaan muuttaa kunkin vuoden tammikuun 1. päivästä lukien ja hintoja koskevat muutokset voi ilmoittaa aikaisintaan 30 päivää ennen muutosajankohtaa.

Henkilökohtaisen budjetin myöntäminen perustuu aina hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattihenkilön palvelun tarpeen arvioon. Henkilökohtaisella budjetilla voidaan ostaa sekä arvonlisäverotonta että verollista palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero 61/40/2010) arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät Internetistä verohallinnon sivulta (www.vero.fi).

Henkilökohtaisen budjetin suuruus arvioidaan yksilöllisesti palvelutarpeen arvioinnissa. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2 Määritelmät

Henkilökohtaisen budjetoinnin sääntökirjassa:

1. asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



2. henkilökohtaisella budjetoinnilla tarkoitetaan palvelujen järjestämistapaa, jossa käyttäjä hankkii palveluja hänelle myönnetyllä henkilökohtaisella budjetilla.
3. henkilökohtaisella budjetilla tarkoitetaan käytettävissä olevia varoja, joiden määrä perustuu asiakkaalle myönnettyyn ja hänen yksilöllisen palvelutarpeensa mukaiseen palvelukokonaisuuteen.
4. henkilökohtaisen budjetin käyttäjä on henkilö, jolle on myönnetty hänen tarvitsemiinsa palveluihin henkilökohtainen budjetti.
5. henkilökohtaisen budjetin haltija on henkilökohtaisen budjetin käyttäjä itse tai muu ennalta määritelty henkilö tai taho, joka hallinnoi henkilökohtaista budjettia.
6. henkilökohtaisen budjetoinnin päätös on päätös henkilön oikeudesta henkilökohtaiseen budjettiin sekä siihen määritelty budjetin arvo.
7. palveluntuottajalla tarkoitetaan henkilökohtaisen budjetoinnin palvelujen tuottajaa.
8. tilaajalla tarkoitetaan hyvinvointialuetta, palvelujen tilaajaa.

3 Hyvinvointialueen velvoitteet

Etelä-Savon hyvinvointialue (hyvinvointialue):

1. hyväksyy yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää hyvinvointialueen myöntämää henkilökohtaista budjettia.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
3. pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä www.palse.fi -portaalissa.
4. neuvoo asiakasta henkilökohtaisen budjetin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialue valvoo, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut vaatimukset.
6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. on henkilökohtaisessa budjetoinnissa järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Em. asiakirjat, jotka syntyvät henkilökohtaisella budjetoinnilla palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus tai korjaamispynnön suoraan hyvinvointialueelle.
9. järjestää palveluntuottajille tapaamisia säännöllisesti tarpeen mukaan.

4 Henkilökohtaisen budjetin myöntäjän riippumattomuus

Hyvinvointialueen puolesta henkilökohtaisen budjetin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa henkilökohtaisella budjetoinnilla palveluja tuottavalla palveluntuottajalla. Henkilökohtaisen budjetin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettu palveluntuottaja.

5.1 Asiakaspalautteen kerääminen

Järjestäjällä on oikeus toteuttaa asiakaspalautekyselyitä palveluseteliasiakkaille.

Järjestäjä voi velvoittaa palveluntuottajaa keräämään asiakaspalautetta ja toimittamaan asiakaspalautteet järjestäjälle.

5.2 Tulkkipalveluiden käyttäminen

Mahdollisten tulkkipalveluiden kustantaminen riippuu asiakkaan statuksesta. Tällöin noudatetaan tulkkipalveluiden käyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä ja järjestäjän ohjeistusta.

5.3 Osallistuminen valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan

Palveluntuottaja varautuu toimimaan myös erilaisissa häiriö tai- poikkeustilanteissa, esimerkiksi sähkökatkot, tulvat, myrskyt, epidemiat/pandemiat, työtaistelut jne. Palveluntuottaja osallistuu tarvittaessa poikkeustilanteiden järjestelyihin hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukaisesti. Epidemia/pandemiatilanteeseen palveluntuottajan tulee varautua kustannuksellaan hankkimalla henkilösuojaimia (kirurgiset suu-nenäsuojukset, visiirit, suojakäsineet, esiliinat), käsihuuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita. Palveluntuottajan tulee tehdä suunnitelmat epidemia/pandemiatilanteessa toimimisesta.



5.4 Henkilöstö

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua hänen äidinkieltensä mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen tai ruotsin kielen kirjallinen ja suullinen taito. Henkilökunnalta voidaan edellyttää myös saamen kielen taitoa, mikäli alueen olosuhteet niin vaativat. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on tämän lisäksi hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi tai ruotsiksi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, millä muilla kielillä kuin suomen tai ruotsin kielellä palvelu voidaan tuottaa. Järjestäjä voi tarvittaessa pyytää todistukset henkilöstön kielitaidosta.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa vastuuhenkilö toimintayksikkökohtaisesti. Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelusetelikohtaisissa osioissa.

Palveluntuottaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Valviran rekisteristä. Tämän lisäksi se huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. ([Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä \(559/1994\)](#), [Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä \(817/2015\)](#).)

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, henkilön nimi, ammattinimike ja mahdollinen valokuva sekä logo.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että yrityksen henkilöstö tuntee palvelusetelin sääntökirjan sisällön ja noudattaa sitä.

Kaikilla palveluntuottajan henkilöstön edustajilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus asiakkaitaan, heidän asiakirjojaan ja omaisiaan koskien. Sama salassapitosäännös koskee myös alihankkijoita.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelustelipalvelua. [Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta \(621/1999\) §23](#).

5.5 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Palvelusetelikohtaisiin osioihin on tarkemmin kirjattu palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta.

5.6 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti.

Palveluntuottaja:

1. täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.
2. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvon- tavariston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri) tai palveluntuottaja on tehnyt kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta ja hyväksytyt hyvinvointialueen ylläpitämään rekisteriin.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



3. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
4. on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Yritys suostuu siihen, että hyvinvointialue tarkistaa asian Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä www.ytj.fi.
5. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.
6. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalla kunnalliselta toiminnalta.
7. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuu- vakuutuskäytäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat tilaajan tai asiakkaan tutustuttavaksi.
8. on selvittänyt tai sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
9. sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai tätä tai tämän toimintaa koskee jokin sanotun lain 81 §:n mukainen tilanne tai olosuhde.
10. on huolehtinut verojen, eläke – ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
11. yrittäjäeläkevakuutus on ehdoton vaatimus palveluntuottajaksi hyväksymiselle yksityisellä elinkeinon harjoittajalla ja toiminimellä, vaikka työtulot jäävät alle vakuutusyhtiön määrittämän minimirajan.
12. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
13. vastaa siitä, että toiminnan pohjana ovat näyttöön perustuvat, hyvät hoito- ja toimintakäytännöt. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
14. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) ja antaa luvan sen laittamiseen hyvinvointialueen nettisivuille. Kahdessa tai useammassa toimipaikassa palvelua tuottava terveydenhuollon palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on toiminnan laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma (laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
15. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
16. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



17. pitää yllä hyvinvointialueen lukuun asiakasrekisterin osaa, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin, kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, tietosuoja laki (1050/2018), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)
18. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
19. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
20. sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan hyvinvointialueen kutsumiin kehittämistapaamisiin.
21. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
22. suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Vertailukelpoisen tavan hyvinvointialue määrittelee palvelukohtaisesti.
23. sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja www.palse.fi -portaaliin yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla.
24. sitoutuu pitämään palse.fi portaalin yhteys- ja käyttäjätiedot ajan tasalla.
25. sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteli- päätökseen ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.
26. tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Valviran rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005), sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
27. mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan. Hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot www.palse.fi -portaalissa.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



28. ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
29. sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
30. sitoutuu tekemään sopimuksen potilasasiamiehen ja/tai sosiaaliasiamiehen kanssa riippuen tuotettavasta palvelusta.
31. huolehtii että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, henkilön nimi, ammattinimike ja mahdollinen valokuva sekä logo

6 Toimitettavat asiakirjat

Nämä palveluntuotannon edellytykset ovat voimassa koko palveluntuotannon ajan.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä -ohjeita.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan järjestäjän edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut ehdot täyttyvät.

Palveluiden tukee vastata vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkisen palveluntuottajan palvelulta.

6.1 Tilaajavastuulain toteutuminen

Tilaajavastuulain vaatimusten toteutumiseksi:

- Palveluntuottajan tulee olla liittynyt Vastuu groupin Luotettava Kumppani -palveluun. Palvelu on yritykselle maksullinen. Lisätietoa: <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani>

6.2 Muut toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajan tulee joka tapauksessa lisäksi toimittaa:

- selvitys vastuuvakuutuksesta, joka kattaa henkilövahinkojen lisäksi esinevahingot. Vakuutusmäärän tulee toiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja sen tulee muilta ehdoiltaan vastata tavanomaista vastuu- ja vakuutuskäytäntöä,
- todistus yrittäjäeläkevakuutusmaksun maksamisesta,
- ilmoitus siitä, että palveluntuottaja on merkitty Aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin tai palveluntuottaja on tehnyt kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta ja hyväksytty järjestäjän ylläpitämään rekisteriin ja
- jo olemassa olevilla palveluntuottajilla tulee olla yksityisistä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta annettujen lakien mukainen omavalvontasuunnitelma. Uusilla perustetuilla yrityksillä tulee olla omavalvontasuunnitelma laadittuna kuuden kuukauden kuluttua toiminnan aloittamisesta.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
- Mikäli palveluntuottaja tuottaa palvelua alaikäisille, palveluista vastaavan henkilön rikostausta ja soveltuvuus selvitetään ja vastuuhenkilö sitoutuu tekemään vastaavan rikostausten tarkistuksen lasten kanssa työskentelyä varten kaikista työntekijöistä, jotka työskentelevät alle 18-vuotiaiden kanssa ([Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä \(504/2002\)](#)).

Hyväksymisvaiheessa toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja lukuun ottamatta omavalvontasuunnitelmaa tai todistusta siitä, että palveluntuottaja on merkitty aluehallintoviraston, Valviran tai järjestäjän tuottajarekisteriin.

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyeltodistus toimittaa ohjeen mukaisesti aina vuoden alussa sähköisesti hyvinvointialueen ostolaskuihin (ostolaskut@etelasavonha.fi).

7 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus saada hyvinvointialueelta tietoa asemastaan henkilökohtaisen budjetin käyttäjänä, henkilökohtaisen budjetin arvosta ja palvelun tuottajien hinnoista. Asiakkaalla on oikeus saada hyvinvointialueelta ohjausta henkilökohtaisen budjetin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa yhteyttä hyvinvointialueen henkilökohtaisen budjetin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä henkilökohtaisesta budjetista. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi hyvinvointialueen omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakkaan valittua henkilökohtaisen budjetoinnin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakaspalautteet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaali- huollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinkoilmoituksen tekemiseen.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on myös mahdollisuus tehdä kantelu.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita.

Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta viivytyksettä asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset henkilökohtaisella budjetoinnilla tuotettua palvelua

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja potilasasiamiehen palveluja. Yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

9 Asiakkaan oikeussuojakeinot

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Hyvinvointialue on velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

9.1 Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

9.2 Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

9.3 Sopimuksen purku

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

9.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen

ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

9.5 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa.

9.6 Sanktiot

Palvelussa on virhe, jos se poikkeaa yleisen tai palvelualakohtaisen lainsäädännön tai sääntökirjan sisältövaatimuksista. Palveluntuottajalla on vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti. Palvelu on virheellistä siinäkin tapauksessa, että se ei vastaa niitä tietoja, joita palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminastaan ja joiden on voitu vaikuttaa asiakkaan palveluntuottajan valintaan. Mikäli palvelussa olevaa virhettä ei korjata hyvinvointialueella on oikeus poistaa palveluntuottaja rekisteristä.

Mikäli palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan määräyksiä, järjestäjällä on oikeus leikata palveluseleiden maksatusta palvelusetelitoiminnasta vastaavan monijäsenen toimielimen erikseen päättämällä tavalla. Tällöin palveluntuottajaa kuullaan ennen ratkaisua.

9.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

10 Asiakasasiakirjat ja tietosuoja

10.1 Rekisterin pito

Hyvinvointialue on henkilökohtaisella budjetilla järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) 24 §:ssä tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään.

Henkilökohtaisessa budjetoinnissa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat asianomaisen lainsäädännön potilaslain, potilasasiakirja-asetuksen ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja sekä palvelun toteuttaja (Asiakasasiakirjalaki 25 § 3 mom.). Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan. Palveluntuottajan henkilötietojen käsittely ja tietosuoja tulee olla EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukainen.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun hyvinvointialue on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Hyvinvointialue päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle tai, jos palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Hyvinvointialue kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta hyvinvointialue ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteijien seuranta hyvinvointialueen lukuun henkilökohtaisen budjetoinnin tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin henkilökohtaisen budjetoinnin tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei henkilökohtaisella budjetoinnilla tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman henkilökohtaisen budjetin haltijan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

Yksityisten sosiaali ja terveydenhuollon palveluntuottajien tulee liittyä Kanta-palveluiden käyttäjiksi 1.9.2024 mennessä. Hyvinvointialue ohjeistaa palveluntuottajia asiassa myöhemmin erikseen.

10.2 Tietoturvaloukkaus

Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta hyvinvointialueelle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan hyvinvointialueelle muista Palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Palveluntuottajan on annettava hyvinvointialueelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asian omaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
- ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
- kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen Palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Edellä mainittu ilmoitus on toimitettava sähköpostilla hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@etelasavonha.fi. Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa hyvinvointialueen yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa hyvinvointialueen tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja.

10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja terveydenhuollon potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana.

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on henkilökohtaisen budjetoinnin tuottajan tallennettava aina hyvinvointialueen palse.fi - portaaliin palvelukohtaisesti sovitulla tavalla. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän henkilökohtaisen budjetoinnin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla hyvinvointialueen antamia ohjeita. Palveluntuottajan tulee heti henkilökohtaisen budjetoinnin palvelun päättyessä tallentaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat sähköisesti palse.fi -portaalin kautta. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottaja ei saa käyttää tilaajalle kuuluvaa asiakasta koskevaa tietoa tai asiakirjaa, ellei palveluntuottajalla ole lainsäädäntöön perustuvaa oikeutta tiedon käyttämiseen.

11 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

- palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä.
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu.
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan.
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin.
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa.
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa).
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman henkilökohtaisen budjetoinnin päätöksen vastaisesti.
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.
- mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut, hyväksyntä voidaan peruuttaa välittömästi ilman erillistä määräaikaa tai hyvinvointialueen määrittämällä määräajalla.

Hyväksynnän myöntäjällä on aina oikeus peruuttaa hyväksyntä palveluntuottajaksi, mikäli palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Hyväksynnän myöntäjä saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos palveluntuottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa palveluntuottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle 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.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

12.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan 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.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen hyvinvointialueelle.
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

13 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Henkilökohtaisella budjetoinnilla palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.



Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota ostettavaa palvelua.

14 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Uuden palvelusetelin koko sääntökirjan hyväksyy aina hyvinvointialueen hallitus. Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan yleisen osan, palvelusetelin arvon ja matkakorvauksen määrän muutokset hyväksyy hyvinvointialueen hallitus. Palvelu- kohtaisten osien täsmennykset, työkäytäntöjen muutokset hyväksytään palveluseteliimissä ja palvelusta vastaava toimialuejohtaja päättää sääntökirjan muutoksista.

Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli palveluntuotantoa kohtaa ennakoimaton poikkeustilanne (force majeure), järjestäjällä on oikeus muuttaa poikkeustilanteen vaatimalla tavalla sääntökirjaa välittömästi monijäsenisen toimielimen erikseen päättämällä tavalla. Tällöin järjestäjä pyrkii kuulemaan palveluntuottajia ratkaisua koskien.

Mikäli hyvinvointialue luopuu käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 11 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomis- ajankohtaa. Henkilökohtainen budjetointi määritellään uudelleen asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa henkilökohtaisella budjetoinnilla järjestettyjä palveluja toisella palveluntuottajalla tai omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä palvelujen piirissä olevien asiakkaiden palvelut valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä hyvinvointialueen että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan tilaajaa hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan. Palveluntuottajan on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle etukäteen, mikäli merkittävä

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan kohdistuvan määräysvallan muuttumiseen.

II Sääntökirjan palvelukohtainen osa

15 Henkilökohtainen budjetointi

Henkilökohtainen budjetointi on yksi mahdollinen vammaispalvelujen järjestämisen tapa, jossa palvelujen käyttäjä hankkii palveluja hänelle myönnetyllä henkilökohtaisella budjetilla. Käytössämme on edelleen perinteiset tavat järjestää vammaispalveluja, kuten hyvinvointialueen oma palvelutuotanto, palvelusetelit ja ostopalvelut.

Henkilökohtainen budjetointi voi olla ainut vammaispalvelujen järjestämistapa tai yksi järjestämistapa muiden rinnalla. Se perustuu käyttäjälle myönnettyyn ja hänen yksilöllisen palvelutarpeensa mukaiseen palvelukokonaisuuteen.

Sopivan tuen mallin mukainen henkilökohtainen budjetointi tarkoittaa tapaa jolla työntekijä toimii asiakkaan kanssa arjen työssä. Toiminta on yksilöllistä, oikea-aikaista ja asiakkaalle mahdollistetaan riittävä tuki kaikissa asiakasprosessin vaiheissa, kuten ohjaus, tukihenkilöt, selkokieli- ja kuvitetut materiaalit.

Asiakkaalle tehdään oma avun ja tuen suunnitelma. Suunnitelmaa tehdessä käytetään asiakkaan ja omatyöntekijän vuoropuhelun tueksi tukisuunnitelmaa, millä selvitetään asiakkaan oma mielipide ja toiveet avun sekä tuen tarpeesta. Henkilökohtaisella budjetoinnilla on mahdollista lisätä henkilön itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia siten, että apua ja tukea on saatavissa joustavasti elämän eri tilanteisiin ja tarpeisiin henkilölle parhaiten sopivalla toteutustavalla.

Suunnitelmaan kirjoitetaan, millaisia palveluja hän tarvitsee ja millä tavalla ne järjestetään. Asiakas itse on mukana suunnittelemassa, valitsemassa ja järjestämässä palveluja, joita juuri hän tarvitsee.

Tukisuunnitelma on kuvitettu kuvittaja Sini Myllylän selkokuvilla.

Liite 1. Tukisuunnitelma



Tukisuunnitelma.pdf
f

16 Henkilökohtaisen budjetoinnin asiakkaat

Henkilökohtaista budjetointia voidaan tarjota asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaisten palveluiden saamisen edellytykset ja kehitysvammaisille henkilöille lisäksi erityishuoltolain mukaan. Asiakkaan oikeus henkilökohtaiseen budjettiin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



17 Henkilökohtainen budjetointi

Henkilökohtaista budjettia hallinnoidaan palse.fi- portaalin kautta. Järjestelmänä toimii palse.fi- portaali (www://Palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje portaalissa).

Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu henkilökohtaisen budjetoinnin palveluntuottajaksi. Portaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa hyvinvointialueen talouspalveluista ja vammaispalvelusta henkilökohtaisen budjetoinnin yhteyshenkilöltä.

Hyvinvointialueen viranhaltija tekee päätöksen henkilökohtaisen budjetoinnin palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää omia tietojaan, tarkastaa asiakkaan henkilökohtaisen budjetoinnin päätöksen voimassaolon ja sen saldon. Palvelutapahtuma tulee kirjata välittömästi (enintään viisi päivää), jotta asiakkaan tiedot pysyvät ajan tasalla.

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Useampi palveluntuottaja voi aktivoida saman henkilökohtaisen budjetin. Palveluntuottaja- luettelo lähetetään asiakkaalle henkilökohtaisen budjetin päätöksen mukana.

18 Palvelujen tuottamista ohjaavat lait

Seuraavat lait ohjaavat palvelujen tuottamista:

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) (817/2015)
- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005) ja (804/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/7519

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/67919.

19 Sopimus

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaisen budjetoinnin palveluja tuottava palveluntuottajayritys sekä hyvinvointialue. Varsinaista palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tehdään sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta. Sopimus tehdään määräajaksi tai enintään asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen budjetin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan voimassaolon palse.fi -portaalista.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisajan suositetaan olevan kaksi (2) viikkoa.

19.1 Sopimuksen purku

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

20 Henkilökohtaisen budjetin voimassaolo

Asiakkaalle lähetetään päätös henkilökohtaisesta budjetista, johon on määritetty käyttötarkoitus ja voimassaolo. Käyttötarkoituksen ja voimassaoloajan määrittää myöntäjä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan henkilökohtaisen budjetin päätöksen ja sen voimassa olon palse.fi- portaalista. Mikäli palvelutarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva henkilökohtainen budjetti. Henkilökohtainen budjetti myönnetään määräajaksi. Määräaika voi vaihdella asiakaskohtaisesti.

21 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

21.1 Yhteydenotto ja henkilökohtaisella budjetoinnilla tuotettavan palvelun ajankohta

Henkilökohtaisesta budjetoinnista tehdään aina viranhaltijapäätös. Päätöksen lisäksi omatyöntekijä/palveluohjaaja antaa asiakkaalle ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista. Henkilökohtaisen budjetin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun.



Asiakas ja omatyöntekijä/palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä sopivat aina yhdessä henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämistavoista. Asiakkaan oikeus henkilökohtaisen budjetin määrään sovitaan palvelusuunnitelmassa.

Palveluntuottajan vastaa siitä, että hyvinvointialueelle annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palvelu järjestetään sovitulla tavalla.

Asiakkaan velvollisuus on esittää palveluntuottajalle henkilökohtaisen budjetin tuottajakappale, josta ilmenee päätöksen numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluntuottaja aktivoi päätöksen portaalissa.

21.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset määritellään tuotettavan palvelun mukaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti. Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon Terhikki- tai sosiaalihuollon Suosikki- rekisteristä. Lähihoitajat, kodinhoitajat ja kehitysvammaisten hoitajat samoin kuin sosiaalityöntekijät, sosionomit ja geronomit ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Sairaanhoidollisia tehtäviä ja toimenpiteitä suorittavalta palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Myös sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö, mikäli yritys toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoidosta vastaavalla tulee olla terveydenhuollon tutkinto ja lääkeluvat hyvinvointialueen ohjeen mukaan suoritettuna. Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstöllä on ajantasaiset lääkehoidon toteuttamisen taidot (Sitran selvityksiä 49, 2011). Lääkehoitoon osallistuvilla tulee olla lääkeluvat hyvinvointialueen ohjeen mukaan suoritettuna.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla myös muutoin asiakkaiden hoidon ja palvelujen tarpeen edellyttämällä tasolla. Lisäksi henkilökunnalta edellytetään suomenkielisyyttä ja sitoutumista yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Päivittäisissä toiminnoissa avustamisen tehtävissä työntekijältä edellytetään tehtävien suorittamiseen soveltuvaa koulutusta tai riittävää työkokemusta ja perehdytystä tehtävään.



Avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan työntekijöitä tai hänen alihankkijansa. Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen.

Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

- nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä,
- menemään kotiin, jossa lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla)

21.3 Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan osaaman laajemman kielitaidon myös mm. viittomakieli ja tiedot lisätään palveluhakemistoon asiakkaiden nähtäville.

22 Palvelun sisältövaatimukset

Henkilökohtaisen budjetin käyttötarkoitus määritellään palvelutarpeenarvioinnissa ja/tai - suunnitelmassa.

Henkilökohtainen budjetointi on yksi tapa järjestää vammaiselle henkilölle kuuluvia lakisääteisiä palveluja. Henkilökohtaisella budjetilla voidaan järjestää kaikkia vammaispalvelujen myöntämiä palveluja tai osa palvelusta.

Henkilökohtaisella budjetoinnilla voidaan tuottaa esimerkiksi seuraavia palveluja:

- Päivätoimintaa korvaavaa toimintaa
- Kuljetuspalvelua
- Avustajapalvelua
- Palveluasumista
- Lasten loma-ajan hoitoa

Henkilökohtaisella budjetoinnilla järjestettävä palvelu ja sen sisältö on kuvattu asiakkaalle tehdyssä henkilökohtaisen budjetin päätöksessä sekä palvelu- ja tukisuunnitelmassa. Sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti muussa paikassa. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

22.1 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Palvelusuunnitelmassa määritellään palvelut ja niiden toteuttaminen. Jos palvelu ei ole saatavissa sovituksi, katsotaan palvelu viivästyneeksi. Jos sovittu palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituksessa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsoa viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovittua palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovittua palvelun ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia aiemmin. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palvelu katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Palvelujen peruuntumisesta voidaan sopia toisin asiakkaan ja palveluntuottajan kesken.

22.2 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijansa pätevyydestä. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavan työhön.

Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset.

22.3 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä hyvinvointialueen edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.



Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita palvelukohtaisesti ja tarkastella palveluntuottajan palvelusta tekemää raportointia www://palse.fi -portaalissa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa (1 kk) siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata 7 arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Hyvinvointialue käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät tämän sääntökirjan vaatimukset. Asiakas voi antaa palautetta ja reklamoida myös suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on vietävä asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot hyvinvointialueen tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen hyvinvointialueen edustajalle.

Palautteet ja reklamaatiot käsitellään yhteistyössä asiakkaan, palveluntuottajan ja tilaajan kesken.

Yritysten toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Laadunvalvonnan mittarina käytetään palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä asiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Asiakkailta on oikeus antaa hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista.

Hyvinvointialue järjestää yhteistyökokouksia, joihin palveluntuottajalta edellytetään osallistumista.

22.4 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjan yleisen osan kohdassa 11 ja palvelukohtaisessa osan kohdassa 22 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.) Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

22.5 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys; sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

22.6 Laskutus

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutetun palvelun mukaisesti. Palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtumat palse.fi- portaaliin ja muodostaa portaalissa kuukausittain laskuviitteen. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta ja laskussa tulee olla mainittuna portaalin muodostama laskuviite.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä. Laskut tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuina:

Verkkolaskuosoite/OVT tunnus: TE003732213158

Välittäjätnunus: 003701011385

Verkkolaskuoperaattori: TietoEVRY Oyj

Y-tunnus: 3221315-8

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan joko sähköpostilla

ostolaskut@etelasavonha.fi tai osoitteella:

Etelä-Savon hyvinvointialue
Talousoalvelut
Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli

Laskussa tulee olla viitetietona tilaajan nimi

Hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää. Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnt:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunnistete)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalanatie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystalvet:
 - a. veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b. veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c. veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - d. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta eikä muita kuluja tuotettavasta henkilökohtainen budjetointi - palvelusta kuljetuspalveluita lukuun ottamatta. Kun kuljetuspalvelu järjestetään henkilökohtaisella budjetoinnilla, asiakkaan on maksettava itse omavastuu matkasta suoraan kuljettajalle. Mikäli maksaminen ei sairauden tai vamman johdosta taksissa ole mahdollista, erillispäätöksellä on mahdollisuus sopia omatyöntekijän kanssa omavastuun laskuttamisesta.

Asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle henkilökohtaisen budjetin tuottajakappale. Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä hyvinvointialueen vaatimalla tavalla. Palautteet ja reklamaatiot lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

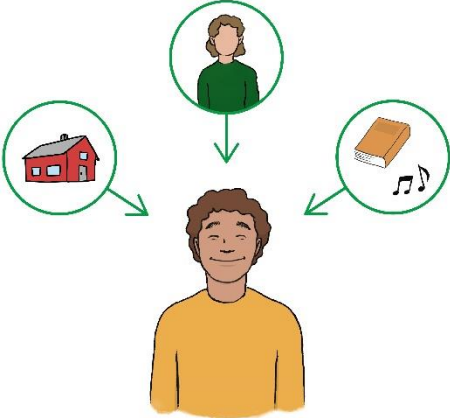
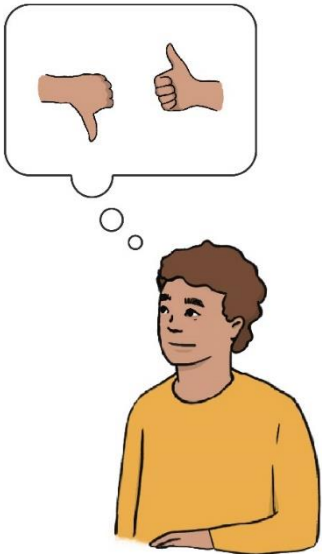
Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

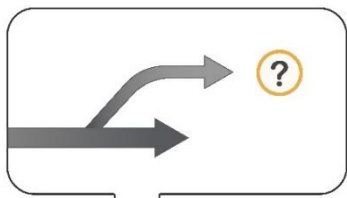
Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Liite 1 Tukisuunnitelma

| | |
|---|--|
|  | <p>Minulle tärkeää</p> <p>Mieti niitä asioita, joista pidät, tykkäät tehdä ja keiden kanssa haluat viettää aikaa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Kerro mitkä asiat, ihmiset, paikat ja tilanteet ovat sinulle tärkeitä? |
|  | <p>Mikä toimii ja ei toimi</p> <p>Mikä arjestasi tekee hyvää tai huonoa?</p> <ul style="list-style-type: none">• Mikä toimii, mikä ei?• Mitä esimerkiksi hyvän viikon aikana tapahtuu?• Mihin olet erityisen tyytyväinen?• |



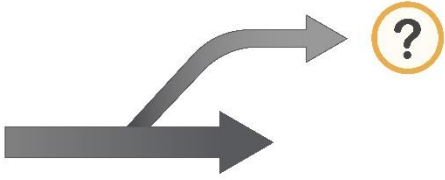

Muutos

Mitä haluaisit elämässäsi muuttuvan?

Esimerkiksi, mitä haluat muuttaa tavallisesta päivästäsi tai viikostasi?

Voit miettiä esimerkiksi seuraavia kysymyksiä

- Mitä toivot tai haluat? Mistä haaveilet?
- Oletko tyytyväinen nykyiseen kotiisi? Viihdytkö alueella, jossa asut?
- Tykkäätkö työstäsi, voitko tehdä sellaista työtä mitä haluat?
- Onko raha-asiasi kunnossa?
- Tunnetko itsesi terveeksi?
- Onko sinulla luotettavia ihmisiä lähelläsi, esimerkiksi puolisoa, perheenjäseniä tai ystäviä, joiden kanssa voit puhua ja viettää aikaa?
- Toivoisitko tukea tai tietoa arjessa oleviin asioihin, esimerkiksi ruuanlaitto, harrastaminen, liikkuminen, tai esimerkiksi seksuaaliterveyteen (jossain henkilökohtaisessa asiassa)?
- Mitä voisit tehdä, jotta elämästäsi tulee sellaista, mitä toivot tai haluat?

| | |
|---|--|
|  | <p>Päämäärä</p> <p>Mieti muutosta jota toivot tai haluat.</p> <p>Kuvaile haluamaasi lopputulosta.</p> |
|  | <p>Tarkistus</p> <p>Mieti ja tarkista</p> <ul style="list-style-type: none">• Onko toivomasi muutos mahdollinen?• Tekeekö se elämästäsi parempaa tai helpompaa?• Toivotko liikaa tai liian vähän? |

OMA SUUNNITELMA**Tavoite**

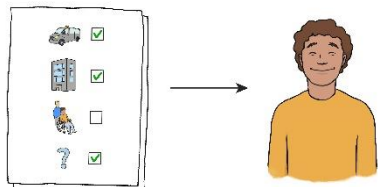
Mieti, mikä on sinun tavoitteesi?

Voit pyytää suunnitelman miettimiseen apua esimerkiksi läheiseltäsi tai ohjaajalta.

**Tärkeimmät vaiheet**

Mieti voiko tavoitteen pilkkoa pienemmiksi osiksi, eli tärkeimmiksi askeleiksi, jotka tulee ottaa sen saavuttamiseksi.

Mitä pitää muuttaa ja kuinka se toteutuu?



Suunnitelma

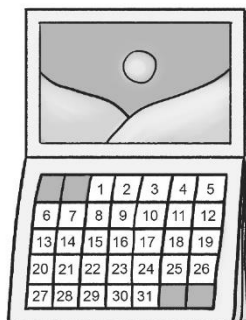
Suunnitelman pitää kertoa siitä, miten tuki järjestyy. Siihen kirjoitetaan tärkeimmät vaiheet, joita mietit edellisessä kohdassa.

Esimerkiksi

- mitä tavoitteen toteutumiseen tarvitaan?
- miten tavoite toteutuu?
- millaista tukea tarvitset ja kuka sinua siinä auttaa?

Onko sinulla toiveita tai ajatuksia, siitä miten palvelut voisi järjestää, jotta ne tukisivat sinua arjessa parhaiten (esim. mistä/keneltä haluaisit palveluita hankittavan)?

Mitkä palvelut voisivat auttaa sinua saavuttamaan tavoitteesi?



Aikataulu

Mieti aikataulu siitä, milloin mitään tapahtuu.



Tukena olevat henkilöt ja tahot

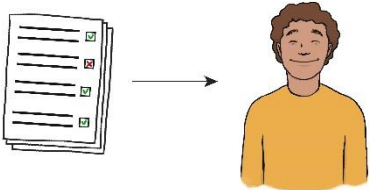
Tukiryhmä koostuu sinulle tärkeistä ihmisistä, esimerkiksi läheisistä ja työntekijöistä, jotka auttavat sinua arjessa.

Kerro, keitä sinun tukiryhmääsi kuuluu ja kuinka he sinua auttava

Ensimmäinen askel

Mieti mistä lähdet liikkeelle, eli mitä teet ensimmäiseksi? Mitä apua ja tukea tarvitset?



| | | |
|---|---|---|
|  | <p>Omien valintojen ja päätösten varmistus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Millaista apua ja tukea tarvitset, jotta voit tehdä omaa elämääsi koskevia valintoja ja päätöksiä? • Oletko saanut päätöksiä ja valintoja varten riittävästi tietoa? • Miten sinua tuetaan parhaiten päätöksen teossa? • Tarkista oletko tyytyväinen tehtyyn suunnitelmaan ja mieti päätösten ja valintojen tekemistä: | |
| | <p>Asioita, joista päätän itse</p> | <p>Asioita, joista päättämiseen tarvitsen tukea? (kuka tukee päätöksissä)</p> |
| | <p>Asioita, joista päättää joku muu (kuka päättää)³</p> | <p>Asioita, joista haluaisin päättää itse</p> |



Riskit

Riskit eli asiat, joista voi olla itselle, muille tai suunnitelman toteutumiselle haittaa.

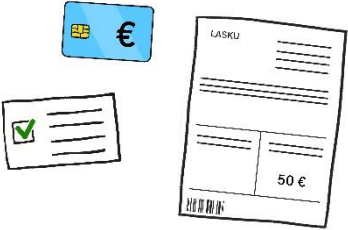
- Mitä riskejä suunnittelemasi tavoitteen toteuttamiseen voi sisältyä?
- Mitä voidaan tehdä, että riskejä voidaan välttää?



Arviointi

- Mitä mieltä sinä olet suunnitelmasta? Onko se hyvä, voisiko jokin asia olla paremmin?
- Mitä mieltä muut suunnitelman tekoon osallistuneet ovat suunnitelmasta?
- Koska suunnitelmaa ja sen toteutumista tarkistetaan? Tarvittaessa muutetaan niitä asioita, jotka eivät toimi tai tunnu hyvältä.

HENKILÖKOHTAINEN BUDJETTI

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Henkilökohtainen budjetti</p> <p>Jos avun ja tuen järjestämiseen hyödynnetään henkilökohtaista budjettia, tulee tietää miten budjetin eli rahat käyttäisit</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiat, joihin käytän henkilökohtaista budjettiani | |
| | <p>Järjestän asian näin</p> | <p>Kustannusarvio / kk</p> |
| | <p>Nämä asiat päätän itse</p> | <p>Näistä asioista päättää joku muu kuin minä</p> |