



Palvelusetelin sääntökirja

2018

Kotiin vietävät tukipalvelut -palveluseteli

SISÄLLYSLUETTELO

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA	4
1. PALVELUSETELI	4
2. MÄÄRITELMÄT	5
3. KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET	5
4. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS	6
5. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET	6
6. TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT	9
7. ASIAKKAAN ASEMA	9
8. MUISTUTUKSET, KANTELUT, VAHINGOILMOITUKSET JA ASIAKASPALAUTTEET	10
9. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT	10
9.1 OIKAISU/HYVITYS.....	11
9.2 OIKEUS PIDÄTTYÄ PALVELUSUORITUKSEN HYVÄKSYMISESTÄ.....	11
9.3 SOPIMUKSEN PURKU	11
9.4 VAHINGONKORVAUS	11
9.5 REKLAMAATIO JA PALAUTE	11
9.6 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN.....	12
10. ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	12
10.1 REKISTERIN PITO.....	12
10.2 TIETOTURVALOUKKAUS	13
10.3 ASIAKASASIAKIRJOJEN SIIRTÄMINEN JA SÄILYTYS	13
11. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	14
12. VEROTUS	14
12.1 TULOVEROTUS	14
12.2 ARVONLISÄVEROTUS	15
13. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS.....	16
14. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN.....	16
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA.....	17
15. PALVELUN TAVOITE JA SISÄLTÖ	17
16. PALVELUSETELIASIAKKAAT	17
17. KOTIIN VIETÄVÄT TUKIPALVELUT -PALVELUSETELI	17
17.1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ	17
17.2 PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN	18
18. PALVELUA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	19
19. PALVELUSOPIMUS.....	19
20. PALVELUN PERUUNTUMINEN.....	19
21. PALVELUPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN ESSOTELLE.....	20
22. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET	20
22.1 HENKILÖSTÖ.....	20

22.2 ALIHANKINTA.....	21
22.3 PALVELUN LAATUVAATIMUKSET	21
22.4 PALVELUN VIRHE	22
22.5 PALVELUN HINNOITTELU JA LASKUTUSSÄÄNNÖT	22

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveyspalveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä (jäljempänä Essote) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa Essote asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöh. palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

1. PALVELUSETELI

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Essoten järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Essoten ylläpitämästä palvelusetelilyrittäjäluelestosta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Essoten sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palvelun tarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvolisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diarinumero 61/40/2010) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät Internetistä verohallinnon sivulta (www.vero.fi).

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Essote voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo ja mahdollinen hintakatko määritetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

Palvelusetelijärjestelmässä Essote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Essote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2. MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa:

1. **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta
2. **palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämistä vastaavassa olevan Essoten sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Essoten ennalta määräämään arvoon asti
3. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Essoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi
4. **palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa

3. KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET

Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä (Essote):

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Essoten myöntämää palveluseteliä.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä 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 palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien yrittäjien tiedot sekä eri vaihtoehdot yrittäjien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Essote 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 palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus tai korjaamispyynnön suoraan Essotelle.
9. järjestää palveluntuottajille vähintään kaksi kehittämistapaamista vuosittain.

4. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Essoten puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin 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.

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Palveluntuottaja:

1. täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja on tehnyt kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta Essoteen.
2. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri) tai on merkittynä Essoten omaan rekisteriin (sosiaalipalveluna tuotettava kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja).
3. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
4. on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Yritys suostuu siihen, että Essote 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 vastaavalta 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 vahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
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 palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.
10. on huolehtinut verojen, eläke – ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
11. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
12. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin ja, että toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
13. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) ja antaa luvan sen laittamiseen Essoten 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.
14. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
15. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
16. pitää yllä Essoten lukuun asiakasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii Essoten ohjeistuksen mukaisesti. (Henkilötietolaki 523/1999, 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).

17. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
18. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
19. sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Essoten kutsumaan kehittämistapaamiseen vuodessa.
20. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
21. 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 Essote määrittelee palvelukohtaisesti.
22. sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) Essoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja www.palse.fi -portaaliin yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla.
23. sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteliin 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.
24. tarkistaa sos.-/terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Suosikki/Terhikki-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 Essoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
25. mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan. Essotella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot www.palse.fi -portaalissa.
26. ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
27. sitoutuu noudattamaan Essoten määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
28. tekee ja esittää sopimuksen potilasasiamiehen kanssa, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö ja ohjaa tarvittaessa asiakasta myös sosiaaliasiamiehen palvelujen piiriin.

29. huolehtii että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva sekä mahdollinen logo.

6. TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Essotelle seuraavat kirjalliset todistukset:

- todistus Avin ja Valviran Valveri-rekisteriin tai Essoten rekisteriin merkitsemisestä (sosiaalipalveluna tuotettava kotipalvelun tukipalvelu)
- kaupparekisteriote
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja eräänntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
- alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan palveluntuottajan vastuuhenkilön on toimitettava rikosrekisteriote nähtäväksi Essotelle ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/1993)
- Omavalvontasuunnitelman kopio ja selvitys, mistä se löytyy julkisesti (uuden palvelun tuottajilla on 6 kk aikaa toimittaa omavalvontasuunnitelma Essoten palvelusetelikoordinaattorille)
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun ottamatta todistusta Avin, Valviran tai Essoten rekisteriin merkitsemisestä ja omavalvontasuunnitelmaa.

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

7. ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaalla on oikeus saada Essotelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus saada Essotelta ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä Essoten palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi Essoten omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) annetun lakien säännökset.

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 sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinko-ilmoituksen tekemiseen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Essotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Essote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Essotea tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Essotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Essotelle vähintään puolivuositain.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaaliasiamiehen palveluja. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

9. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT

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

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Essote 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 viivästyä 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 pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Essotelle. Jos Essote hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin 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 välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa 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. Essote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

9.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kane voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

10. ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA

10.1 Rekisterin pito

Essote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään.

Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisasiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain 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. Palveluntuottaja sitoutuu lisäksi saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukaiselle vaatimustasolle 25.5.2018 mennessä, jolloin tietosuoja-asetuksen soveltaminen alkaa.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöh. julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Essote 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. Essote päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Essotelle tai, jos palveluntuottajan ja Essoten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Essote kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Essote ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seurantaan Essoten lukuun palvelusetelipalveluiden 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 palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

10.2 Tietoturvaloukkaus

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

Palveluntuottajan on annettava Essotelle 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 Essoten kirjaamoon kirjaamo@essote.fi.

Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Essoten yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Essoten tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja.

Palveluntuottaja ymmärtää, että tämän sääntökirjan hyväksymisen aikana tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Essoten asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, Essote voi tältä osin antaa tätä sääntökirjaa täydentäviä ja täsmentäviä määräyksiä ja ohjeita.

10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Essoten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaisissa ja 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 järjestämisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana palvelusetelin yhteydessä, kunnes palvelusetelitä hallinnoidaan Essotessa sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakasasiakirjamerkinnät toimitetaan paperisena tulosteena

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina Essoten omaan asiakasrekisteriin viimeistään palvelusetelillä tuotetun hoidon/hoivan päätyttyä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla Essoten antamia ohjeita. Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas-asiakirjat edellisen vuoden hoitojakson osalta seuraavan vuoden tammikuussa Essotelle. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

11. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

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

- palveluntuottaja ei noudata Essoten 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 palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

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.

12.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten hoidosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten hoidosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

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

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Essoteen
- 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 tarpeellista. 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

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

13. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Essoten palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolo velvollisuutta 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 Essote 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 palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

14. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Uuden palvelusetelin koko sääntökirjan hyväksyy aina Essoten hallitus. Essotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan yleisen osan, palvelusetelin arvon ja matkakorvauksen määrän muutokset hyväksyy Essoten hallitus. Palvelukohtaisten osien täsmennykset, työkäytäntöjen muutokset hyväksytään palveluseteli tiimissä.

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

Mikäli Essote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 11 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakas kohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Essoten omissa palvelutuotannoissa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Essotelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä Essoten että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Essotelle.

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

15. PALVELUN TAVOITE JA SISÄLTÖ

Kotiin vietävät tukipalvelut täydentävät tai korvaavat kotihoidon henkilöstön antamaa apua ja niillä pyritään turvaamaan asiakkaan kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Tukipalveluja voivat saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muuta kotipalvelun tai kotihoidon palvelua.

Tukipalvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan on huolehdittava palvelusetelin myöntämispäätökseen mahdollisesti liitetyn palvelusuunnitelman mukaisista palveluista.

16. PALVELUSETELIASIAKKAAT

Palveluseteliasiakkaita ovat kotiin vietäviä tukipalveluja tarvitsevat asiakkaat, joille on tehty palvelun tarpeen arviointi.

17. KOTIIN VIETÄVÄT TUKIPALVELUT -PALVELUSETELI

17.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu kotiin vietävien tukipalvelujen palvelusetelituottajaksi. Ohjeita palveluseteliportaalin käyttöön ja tietojen ylläpitoon saa Essoten palvelusetelikoordinaattorilta, joka tekee myös päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat ohjeen mukaan.

17.2 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen

Kotiin vietävät tukipalvelut -palveluseteli on tulosidonnainen: palvelusetelin enimmäisarvo on 27 euroa tunnilta. Enimmäisarvoisen setelin saa talous, jonka bruttotulot eivät ylitä annettua tulorajaa. Setelin arvon on oltava tuloista riippumatta kuitenkin vähintään 7 euroa tunnilta.

Kotitalouden koko, henkilöä	Tuloraja, euroa/kk	Vähennysprosentti
1	576	35
2	1 063	22
3	1 667	18
4	2 062	15
5	2 496	13
6	2 866	11

Jos kotitalouden henkilöluku on suurempi kuin kuusi, tulorajaa korotetaan 350 eurolla ja maksuprosenttia alennetaan yhdellä (1) prosenttiyksiköllä jokaisesta seuraavasta henkilöstä. Asumistukea ja muita tiettyyn tarkoitukseen maksettavia tukia ei lasketa tuloiksi. Tulorajan ylittävä tulo vähentää palvelusetelin täyttä määrää vähennysprosentin osuudella jaettuna 60:llä.

Palvelusetelin myöntävä viranhaltija antaa asiakkaalle listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Essoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluja.

Asiakas voi itse tarkistaa palvelusetelin käytettävissä olevan saldon ja käyttötapaukset palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palveluseteliportaalista **aina** jo palvelusta sovittaessa.

Palveluntuottajan tulee kirjata palvelutapahtumat viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

18. PALVELUA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvahinkolaki (585/1986)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
14. Henkilötietolaki (523/1999)
15. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
18. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
19. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
20. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
21. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
22. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
23. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679

19. PALVELUSOPIMUS

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, mikä tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, missä sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta.

Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, mikä päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua.

Palveluntuottaja voi tapauskohtaisesti alentaa palvelunsa hintoja, jos palveluntuottaja on sopinut hinnan alentamisesta asiakkaan kanssa. Hintoja ei voi korottaa.

20. PALVELUN PERUUNTUMINEN

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on

palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä palveluohjauksen työntekijään mahdollisen tukipalvelun järjestämiseksi. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen asiakkaan toimesta on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Essote ei vastaa peruuntuneista palvelutapah- tumista aiheutuneista kustannuksista.

21. PALVELUPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN ESSOTELLE

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin palveluohjaaja päivittää palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa palvelupalautteen säännöllisesti (3 kk:n välein) portaalin kautta.

22. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen myöntämä toimilupa kyseisessä kunnassa. Kotiin vietävien tukipalvelujen tuottajien tulee olla Essoten ylläpitämässä yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaja- rekisterissä.

Palveluntuottajalla, joka tuottaa kotiin annettavaa hoitoa ja hoivaa, tulee olla kirjallinen lääkehoidon suunnitelma (STM opas 2005: 32). Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja varmistaa henkilöstönsä lääkeosaamisen. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstöllä on ajantasaiset, kotihoidon henkilöstön tietoja vastaavat lääkehoidon toteuttamisen taidot (Sitran selvityksiä 49, 2011).

22.1 Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Essoten henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Essoten palveluohjaajalle/kirjaamoon sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Terveyden- ja sairaudenhoidollisia toimenpiteitä suorittavan henkilöstön tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöitä (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö, mikäli yritys toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoidosta vastaavalla tulee olla terveydenhuollon tutkinto ja lääkeluvat Essoten ohjeen mukaan suoritettuna.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palvelujen tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee olla suomenkielen taitoista.

Kotityöpalvelua suorittavalla tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

22.2 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli alihankintana ostetaan kotityöpalvelua, alihankkijalta ei vaadita sosiaali- ja terveysalan tutkintoa. Tällöin **palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Essoten yksityisen sosiaalipalveluntuottajien rekisteriin** ja kotityöpalvelua suorittavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

22.3 Palvelun laatuvaatimukset

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

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, toimintakyky, yksilölliset tarpeet ja ikä. Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassaolevia ikäihmisten palveluja ja hoitoa koskevia suosituksia.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Essotella. Palveluseteli-toiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakasturvallisuuden suhteen. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä, asiakasvahinko-ilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Hoivapalvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveydenhoitoon ja kohteluun.

Palveluntuottaja antaa Essotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Essoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Essotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan

välisiä asioita. Palveluntuottajan tulee toimittaa Essotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista ja kanteluista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

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). Essote ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, 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.

22.5 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Essoten määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja ei voi kesken vuotta muuttaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

Laskut tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuina:

Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus: TE003708255083

Välittäjä-tunnus: 003701011385

Verkkolaskuoperaattori: Tieto Oyj

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä
 Talouspalvelut
 Porrassalmenkatu 35 - 37
 50100 Mikkeli

Essote ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)

- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystyöpalvelut:
 - a. veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b. veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c. veroton AVL 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - d. veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - e. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

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

Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Essote ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.