

Sosiaali- ja terveystalveluiden palveluseteliden sääntökirja

Yleinen osa

26.11.2020



JYVÄSKYLÄ



Sisältö

1 Johdanto	3
2. Sääntökirjassa käytettävät määritelmät	3
3. Palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset	4
3.1 Palvelusetelilain mukaiset hyväksymisen edellytykset	4
3.2. Kunnan erikseen asettamat hyväksymisen edellytykset	5
4. Palveluntuottamisen ehdot	5
4.1 Luotettava kumppani -palvelun käyttäminen	6
4.2 Vastuuvakuutus	6
4.3 Palveluntuottajan omavalvonta	6
4.4 Toimitilat	6
4.5 Alihankinta	7
4.6 Henkilökunta	7
4.7 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset	7
4.8 Asiakaspalautteen kerääminen	8
4.9 Tulkkipalveluiden käyttäminen	8
4.10 Myötävaikutusvelvollisuus osallistua valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan	8
5. Palveluntuottajaksi hakeutuminen	9
6. Asiakkaan asema	9
6.1 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus	10
7. Peruutusehdot	10
8. Palvelusetelien tuotteistus ja palvelusetelin arvo	11
9. Palveluntuottajan ilmoittama hinta ja tuottajan hinnan päivittäminen	11
10. Markkinointi	11
11. Palvelusetelistä näkyvät asiakkuutta koskevat tiedot	12
12. Palvelusetelilaskutus	12
13. Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksymisen peruuttaminen	12
14. Jyväskylän kaupungin veloitteet	13
15. Verotus	14
16. Valvonta	14
17. Palvelusetelien sääntökirjan muuttaminen	14
18. Palvelusetelikohtaiset sääntökirjaosat	15

1 Johdanto

Palveluseleiden sääntökirjan yleinen osa sisältää Jyväskylän kaupungin Sosiaali- ja terveystalveluiden palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymisen edellytykset. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet sekä palveluntuottamisen ehdot. Palvelusetelikohtaisissa sääntökirjoissa määritellään tarkemmin kunkin palvelun sisältö ja palvelukohtaiset vaatimukset. Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystalvutakunta päättää palveluseleiden käyttönotosta ja lakkauttamisesta, palveluseleihin liittyvistä ohjeista ja ehdoista sekä koordinoi yhteyksiä palveluntuottajiin. Lautakunta hyväksyy kunkin uuden palvelusetelin palvelukohtaisen sääntökirjan ja käyttöönoton.

Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys hyväksyy sääntökirjan yleisen osan sekä ne palvelusetelikohtaiset osat, joihin yritys on hakeutumassa tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä.

Palveluseleiden käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, palvelusetelilaki). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveystalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveystalveluissa. Palveluseteliä käytävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan/kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelusta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettuun lakiin (559/1994) koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta, joita kyseiset lait koskevat.

2. Sääntökirjassa käytettävät määritelmät

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka rahallinen arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Kunta määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelilain mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a–10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

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

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja voi olla itsenäinen ammatinharjoittaja tai yksityinen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottava yritys, järjestö tai yhteisö, jonka Jyväskylän kaupunki on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi.

Valvontaviranomaisella tarkoitetaan Jyväskylän sosiaali- ja terveystalvöpalveluiden, aluehallintoviraston tai Valviran valvontaviranomaista.

Sopimuksella tarkoitetaan palvelusetelituottajan ja asiakkaan välistä sopimusta.

Palveluiden järjestäjänä Jyväskylän kaupunki on vastuussa kuntalaistensa sosiaali- ja terveystalvöpalveluiden järjestämisestä. Palveluiden järjestäjä vastaa siitä, että kuntalainen saa tarvitsemansa palvelut. Järjestämisvastuuseen kuuluu mm. asiakasohjaus ja tuotannon valvonta.

Itse maksettavilla palveluilla tarkoitetaan palveluita, joita palveluntuottajat voivat tarjota asiakkaille, mutta jotka eivät sisälly palvelusetelipäätökseen. Nämä palvelut voivat olla esimerkiksi erilaisia tukipalveluita. Jyväskylän kaupunki pitää rekisteriä myös itse maksettavien palveluiden tuottajista.

3. Palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset

3.1 Palvelusetelilain mukaiset hyväksymisen edellytykset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Kunta voi näin ollen hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

- 1) joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- 2) joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta

4) jolla on potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä

5) joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset. Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

3.2. Kunnan erikseen asettamat hyväksymisen edellytykset

Palvelusetelilain pakollisten hyväksymisen edellytysten lisäksi palveluntuottajan on täytettävä ha-
keutuessaan myös seuraavat Jyväskylän kaupungin erikseen asettamat hyväksymisvaatimukset:

- Palveluntuottaja on liittynyt Vastuu Groupin Luotettava Kumppani palveluun
- Palveluntuottajalla on oltava sellainen vastuuvakuutus, joka kattaa henkilövahinkojen lisäksi esinevahingot.
- Jo olemassa olevilla yrityksillä tulee olla omavalvontasuunnitelma. Uusilla perustetuilla yrityksillä tulee olla omavalvontasuunnitelma laadittuna kuuden kuukauden kuluttua toiminnan aloittamisesta.
- Palveluntuottaja vakuuttaa, että palveluntuottajan yritys tai sen johto- tai vastuuhenkilöitä ei ole tuomittu lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (2016/1397, hankintalaki) 80-81 §:ssä mainituista rikoksista.
- Tuottajaksi hyväksymisen jälkeen tuottajan tulee toimittaa todistus YEL-vakuutuksesta Jyväskylän kaupungille vuosittain. Todistus liitetään Palse.fi-portaaliin kunkin palvelun hakemukselle.

Nämä hyväksymiskriteerit ovat myös palveluntuottamisen ehtoja, ja niitä on kuvattu tarkemmin seuraavassa kappaleessa Palveluntuottamisen ehdot.

4. Palveluntuottamisen ehdot

Palveluntuottamisen ehtojen on täytyttävä koko sen ajan, kun yritys on hyväksytty palvelusetelituottajaksi.

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

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Jyväskylän kaupungin edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut ehdot täyttyvät. Hyväksytyt palveluntuottajat veloitetaan osallistumaan Jyväskylän kaupungin järjestämiin palveluntuottajien tapaamisiin. Palvelukohtaisia tuottajatapaamisia järjestetään palvelusta riippuen noin 1-4 kertaa vuodessa. Jyväskylän kaupunki lähettää tilaisuuksista sähköpostikutsun hyväksytyille tuottajille.

4.1 Luotettava kumppani -palvelun käyttäminen

Jyväskylän kaupunki edellyttää palveluntuottajalta tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymistä ja Luotettava Kumppani -palvelun käyttämistä. Palvelu on yritykselle maksullinen. Lisätietoa: <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani>

4.2 Vastuuvakuutus

Jyväskylän kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Palvelun tuottamisessa aiheutuneet vahingot ovat palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottaja sitoutuu tämän vuoksi pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, joista vahingot korvataan. Viime kädessä palveluntuottaja vastaa vahingoista vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti.

Palvelusetelilain 5.1 pykälän 4 kohdan mukaisen vakuutuksen lisäksi palvelusetelituottajan vakuutuksen tulee kattaa mahdolliset esinevahingot. Vakuutusmäärän on oltava riittävän laaja, kun otetaan huomioon palvelutoiminnan laatu ja laajuus. Terveystuottajilla palveluntuottajilla vastuuvakuutuksen tulee olla potilasvahinkolain mukainen (585/1986 voimassa 31.12.2020 asti, 1.1.2021 lähtien 948/2019).

Mikäli palveluntuottajan virheestä tai siitä johtuvasta syystä aiheutuu vahinkoa Jyväskylän kaupungille (esimerkiksi palvelun uudelleen järjestäminen asiakkaalle virheen vuoksi), on palveluntuottaja velvollinen korvaamaan vahingon Jyväskylän kaupungille.

4.3 Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö nimettynä siten kuin lait yksityisistä sosiaalipalveluista ja yksityisestä terveydenhuollosta edellyttävät.

Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla huomioituna kaikki tuotettavat palvelut ja palvelusetelit. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman ja toimii sen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia yhteistyössä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

4.4 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelusetelikohtaisiin osioihin on kirjattu palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta.

4.5 Alihankinta

Alihankkijan käyttäminen on sallittua vain Jyväskylän kaupungin kirjallisen suostumuksen perusteella. Palvelusetelituottajan tulee aina esittää kirjallinen, perusteltu pyyntö alihankkijan käytöstä. Suostumusta pyydetessä tulee kuvata alihankkijan osuus palveluntuottajan työstä.

Palvelunselitelituottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Palvelunselitelituottaja on vastuussa siitä, että myös alihankkijan tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet täyttyvät, eikä alihankkijaa tai sen johto- tai vastuuhenkilöitä ei ole tuomittu lainvoimaisella tuomiolla hankintalain 80-81 §:ssä mainituista rikoksista.

Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijan aiheuttamista vahingoista asiakkaalle sekä Jyväskylän kaupungille.

4.6 Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoito-tehtävissä toimivan työntekijän on tämän lisäksi hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi. Jyväskylän kaupungilla on oikeus ennen työn aloittamista haastatella äidinkieleltään muu kuin suomenkielinen työntekijä kielitaitovaatimuksen toteutumisen varmistamiseksi. Jos palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaitoa ei voida osoittaa yksiselitteisesti, Jyväskylän kaupunki voi vaatia palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, millä muilla kielillä kuin suomella palvelu voidaan tuottaa.

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

4.7 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja varmistua siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä sääntelevän lainsäädännön ja rekisterinpitäjän tietosuojaohjeiden mukaisesti. Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä ja käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU 2016/679) velvoitteet.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan **henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja** (tuottajahakemuksen liitteenä palse.fi-portaalissa). Palveluntuottajan tulee hyväksyä henkilötietojen käsittelyn ehdot hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Lisäksi tuottajan tulee hyväksyä **Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystietojen tietosuojaohjeet** (tuottajahakemuksen liitteenä palse.fi-portaalissa). Ohjeessa on huomioitu sekä sosiaali- että terveystietojen näkökulmat. Ohjeita noudatetaan jokaisen palvelun kohdalla sitä ohjaavan lainsäädännön mukaisesti riippuen siitä, käsitelläänkö palvelussa asiakas- vai potilastietoja.

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojasta sekä henkilötietojen käsittelystä vastaava henkilö tai henkilöt.

Mikäli palveluntuottajalla ei ole käytössä järjestäjän LifeCare potilastietojärjestelmää tai Efficasiakastietojärjestelmää, tulee toimia seuraavalla tavalla: Asiakassuhteen päättyessä palveluntuottajan tulee palauttaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat sekä muut mahdolliset palvelusetelikohtaisesti määritellyt asiakastiedot rekisterin pitäjälle. Tarkemmat tiedot, ohjeet ja aikataulut asiakastietojen palauttamiseen liittyen on määriteltävä palvelukohtaisesti Palse.fi-portaalissa sekä palvelukohtaisissa sääntökirjaosioissa. Asiakirjoissa tulee olla selkeästi merkittynä yrityksen nimi, asiakkaan nimi, asiakaskohtaiset kirjaukset ja käynnin suorittaneen työntekijän nimi. Tiedot tulee toimittaa paperisina tulosteina, muussa muodossa tietoja voi toimittaa vain erityisestä syystä. Tietoja ei voi toimittaa muistitikulla. Palveluntuottaja vastaa kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kustannuksista.

4.8 Asiakaspalautteen kerääminen

Jyväskylän kaupungilla on oikeus toteuttaa asiakaspalautekyselyitä palveluseteliasiakkaille.

Mikäli palveluntuottaja on velvoitettu keräämään asiakaspalautta ja toimittamaan asiakaspalautteet Jyväskylän kaupungille, asia on ohjeistettu tarkemmin palvelusetelikohtaisissa osioissa.

4.9 Tulkkipalveluiden käyttäminen

Jyväskylän kaupunki ostaa tulkkipalvelut Monetralta. Palveluntuottaja tilaa tulkin, mikäli asiakas sitä tarvitsee. Niin sanottuja sukulaistulkkieja ei hyväksytä. Mikäli tulkin käyttämiselle ilmenee tarve, palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäjään, joka ilmoittaa palveluntuottajalle Monetralle välitettävän Jyväskylän kaupungin laskutusosoitteen. Monetran tulkkipalveluista löytyy tietoa osoitteesta [Tulkkipalvelut - Monetra Oulu](#)

4.10 Myötävaikutusvelvollisuus osallistua valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan

Palvelusetelituottajille on asetettu myötävaikutusvelvollisuus osallistua kriisitilanteissa voimavarojensa mukaan Jyväskylän kaupungin ja sosiaali- ja terveystietojen toimialan valmiussuunnitelman mukaiseen kriisiaikaiseen toimintaan. Kriisiavun antaminen ja myötävaikutusvelvollisuus voi tarkoittaa esimerkiksi palvelutuotannon ja muun kriisiavun kohdentamista asiakkaisiin ja heidän hoitoonsa. Jyväskylän kaupunki priorisoi ja kohdentaa palvelut kriisin laajuuden edellyttämällä ta-

valla. Ensisijaisesti palveluntuottaja turvaa jo tuottamansa palvelusetelitoiminnan mukaiset palvelut ja hoitovastuullaan olevat asiakkaat. Tarvittaessa voidaan sopia myös muiden kuin palvelusetelituottajan hoitovastuulla olevien asiakkaiden hoidosta. Lisäksi tarvittaessa voidaan sopia erikseen muiden palveluseteliin kuulumattomien palveluiden tuottamisesta ja niiden kustannuksista.

5. Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajahaku tapahtuu sähköisesti osoitteessa www.palse.fi. Palvelusetelipalvelun tuottajaksi hakeutuminen edellyttää rekisteröitymistä ja kirjautumista palse.fi-portaaliin. Tarkemmat ohjeet ovat nähtävillä portaalissa. Rekisteröityminen tehdään kerran, minkä jälkeen portaaliin kirjaututaan rekisteröitymisen yhteydessä luodulla käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Kerran rekisteröityttyään palveluntuottaja voi tehdä hakemuksia useampaan palvelusetelipalveluun. Yrityksen rekisteröinyt käyttäjä luo yrityksen muille työntekijöille omat käyttäjätunnukset ja määrittelee sopivat käyttöoikeusrajaukset yrityksen henkilökunnalle.

Hakuaika palvelusetelituottajaksi on jatkuva. Jyväskylän kaupunki käyttää Effector-palvelusetelijärjestelmää kaikkien Sosiaali- ja terveystieteiden toimialan palvelusetelien hallintoihin. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään palveluntuottajat, jotka täyttävät kaikki sääntökirjassa palveluntuottajalle esitetyt vaatimukset. Hyväksytyjen palveluntuottajien tiedot (mm. yrityksen yhteystiedot, toimitiloja koskevat tiedot ja hintatiedot) julkaistaan palse.fi-portaalissa. Tuottajaksi hyväksymisestä lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus sähköisesti hakemuksessa ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen.

6. Asiakkaan asema

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Jyväskylän kaupunki tekee asiakkaalle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti palveluntuottajan ja solmii palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusetelipalvelun tuottamisesta. Tätä sopimussuhdetta sääntelevät muun muassa kuluttajansuojalaki (38/1978) ja sopimusoikeuden yleiset oikeusperiaatteet.

Jyväskylän kaupunki selvittää asiakkaalle palveluseteliä myönnettäessä asiakkaan aseman, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin Jyväskylän kaupunki järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin.

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

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, palautetta käsitellään ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan kesken. Palautetta pyydetään myös erilaisilla asiakaskyselyillä sekä palveluntuottajan että Jyväskylän kaupungin toimesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ohjata asiakas tarvittaessa potilasasiamiehen / sosiaaliasiamiehen palveluiden piiriin ja näiden yhteystietojen tulee olla näkyvillä asiakkaille.

Asiakkaan / potilaan hallinnollisia oikeusturvakeinoja ovat:

- Toimintayksikön vastaavalle johtajalle tai toimintayksikön vastuuhenkilölle tehtävä muistutus:
 - Muistutuksiin annetaan aina viipymättä kirjallinen vastaus asiakkaalle (1-4 viikon kuluessa)
 - Muistutukset käsittelee palveluntuottajan vastuuhenkilö
 - Palveluntuottaja lähettää sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontayksikölle kirjallisesti kopion muistutuksesta ja siihen annetusta vastauksesta sekä tiedon, milloin vastaus on toimitettu muistutuksen tekijälle.
- Oikeus tehdä kantelu sosiaali- ja terveyspalveluita valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Jyväskylän kaupunki ei peri palveluseteliasiakkailta asiakasmaksua. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta tulosidonnaista omavastuuosuutta ja/tai omavastuuosuutta, omavastuuosuuden periminen on määritelty tarkemmin palvelusetelikohtaisissa osioissa. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

6.1 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Palveluntuottaja on velvollinen tekemään asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen tuotettavasta palvelusetelipalvelusta. Sopimusehtojen tulee olla kuluttajasuojalain mukaiset. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskeva erimielisyys on mahdollista saattaa kuluttajariitalautakunnan tai yleisen tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa on hyvä huomioida ainakin seuraavat seikat:

- sopimuksen irtisanomisehdot
- sovitun käynnin peruuttaminen
- kuinka menetellään, jos asiakas ei ole maksanut hänelle kuuluvaa omavastuuosuutta palveluntuottajalle
- mahdollisen omavastuun laskuttaminen asiakkaalta sairaalaan lähtö- ja paluupäiviltä (esimerkiksi tehostetun palveluasumisen ja säännöllisen kotihoidon palveluissa)
- Mikäli asiakas ostaa itse maksettavia palveluita, sopimuksessa on eroteltava selkeästi mitkä ovat palvelusetelipalveluita ja mitkä itse maksettavia palveluita

7. Peruutusehdot

Palveluntuottaja määrittää palvelun peruutusehdot asiakkaalle. Palvelukohtaiset peruutusehdot on ilmoitettava palse.fi-portaalissa. Mahdolliset setelikohtaiset tarkennukset peruutusehtoihin liittyen on kirjattu palvelusetelikohtaisiin osioihin. Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä

käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta.

8. Palveluseleiden tuotteistus ja palvelusetelin arvo

Jyväskylän kaupunki tuotteistaa palvelusetelipalvelut ja määrittää sisällön ym. asioiden lisäksi myös palvelusetelikohtaisesti palvelusetelin arvon. Kussakin palvelusetelipalvelussa voi olla useampia palvelusetelituotteita, joilla on tuotekohtaisesti määritelty palvelusetelin arvo. Palvelusetelin arvo voi olla palvelusta riippuen esimerkiksi tunti-, vuorokausi-, käynti- tai toimenpidehinta. Hyväksyessään palvelusetelikohtaisten sääntökirjaosien käyttöönoton sosiaali- ja terveystalokunta hyväksyy myös palvelusetelin hinnan sekä myöhemmin mahdolliset seteleiden hintojen korotukset. Jyväskylän kaupunki päättää käytössä olevien palveluseleiden hintojen päivittämisestä. Mikäli jonkun palvelusetelin hintaa tullaan päivittämään, aikataulusta ilmoitetaan palveluntuottajille.

9. Palveluntuottajan ilmoittama hinta ja tuottajan hinnan päivittäminen

Palveluntuottajan ilmoittamalla hinnalla tarkoitetaan sitä tunti-, vuorokausi-, käynti-, toimenpide- tai muuta hintaa, jonka palveluntuottaja on hakeutuessaan merkinnyt hakemuksen hinnastoon. Tuottajan ilmoittama hinta voi olla yhtä suuri tai suurempi kuin palvelusetelin arvo.

Palveluntuottaja voi tarkistaa ilmoittamiaan palvelusetelipalveluiden hintoja korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnannuutokset on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin. Käytännössä palveluntuottajien hintoja on ollut tois- taiseksi mahdollista korottaa vuosittain joko 1.1. tai 1.3. alkaen palvelusta riippuen. Hintoja pääsee päivittämään Palse.fi portaaliin noin 3 viikkoa ennen uusien hintojen voimaantuloa. Palveluntuottajalla on oikeus halutessaan alentaa ilmoittamaansa hintaa. Hinnan alentaminen tapahtuu ottamalla yhteyttä kyseisestä palvelusetelistä vastaavaan tahoon tai Jyväskylän kaupungin käyttämän palvelusetelijärjestelmän pääkäyttäjiin. Palveluntuottaja veloitetaan ilmoittamaan palvelusetelikohtaiset hintatiedot palse.fi-portaalissa sekä päivittämään niitä annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan velvollisuutena on myös tiedottaa asiakkaita ajoissa mahdollisesta hinnannuutoksesta / omavastuuosuuden muuttumisesta, joka aiheutuu palveluntuottajan hinnan korotuksesta.

10. Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää, esimerkiksi kannustamalla asiakasta hakemaan palveluseleitä. Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti ja varmistamaan, että asiakas ymmärtää mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia palveluita.

11. Palvelusetelistä näkyvät asiakkuutta koskevat tiedot

Palveluntuottaja näkee Palse.fi portaalista asiakkaan palvelusetelipalvelun tiedot. Tietojen näkeminen edellyttää palvelusetelin aktivoimista tuottajalle. Palveluseteleiden kohdalla mahdolliset tarvittavat lisätiedot kirjoitetaan lisätietoa kenttään tai erilliselle dokumentille, joka näkyy palveluntuottajalle portaalisissa setelin aktivoinnin jälkeen.

12. Palvelusetelilaskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneista palvelusetelipalveluista Jyväskylän kaupunkia. Palveluntuottaja muodostaa laskun omalla laskutusjärjestelmällään ja lähettää laskun Jyväskylän kaupungin verkkolaskuosoitteeseen. Palvelusetelilaskujen maksuehto on 14 vrk.

Laskutus tapahtuu palvelusetelipalvelukohtaisesti. Palse.fi-portaalissa muodostetaan palvelusetelipalvelukohtainen koontilaskuviite. Palveluntuottaja muodostaa jokaiselle laskulle palse.fi-portaalissa uuden laskutukseen tarvittavan koontilaskuviitteen. Laskuun kirjataan viitteen lisäksi ainoastaan portaalista saatu kokonaissumma. Laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa. Samalla laskulla ei voi laskuttaa muita palveluita tai kuluja. Laskutusaineisto muodostuu palveluntuottajan tekemien kirjausten tai täyttämien kuukausiraporttien pohjalta.

Laskussa ei tarvitse eritellä palvelutapahtumia. Mahdolliset omavastuuosuudet palveluntuottaja veloittaa suoraan asiakkaalta palse.fi-portaalissa ilmoittamansa hinnaston mukaisesti.

Niissä palvelusetelipalveluissa, joissa maksetaan matkakorvausta, palveluntuottaja täyttää matkosuukien tiedot palse.fi-portaaliin päivittäisten tapahtumakirjausten yhteydessä, jolloin matkakorvaus muodostuu osaksi laskutettavaa kokonaissummaa

13. Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksymisen peruuttaminen

Jyväskylän kaupunki hyväksyy palvelukohtaiset tuottajahakemukset. Hyväksyminen on voimassa toistaiseksi. Mikäli palveluntuottaja haluaa lopettaa palvelusetelipalvelun tuottamisen, tuottajan tulee tehdä ilmoitus palvelusetelitoiminnan päättymisestä kolme (3) kuukautta ennen toiminnan päättymistä, ellei muusta sovita Jyväskylän kaupungin kanssa. Ilmoitus on toimitettava kirjallisesti Jyväskylän kaupungin kirjaamoon ja osoitettava kyseisestä palvelusta vastaavalle palvelujohtajalle. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää asiakkaita kolmannelle osapuolelle ilman Jyväskylän kaupungin suostumusta.

Palvelusetelitoiminnan päättymisen: Jyväskylän kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajaksi hyväksyminen yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla, jos Jyväskylän kaupunki päättää luopua palvelusetelin käytöstä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja niin, että tuottaja enää täytä uusia ehtoja.

Mikäli palveluntuottaja toimii sääntökirjan vastaisesti tai toiminnassa ilmenee muita epäkohtia, Jyväskylän kaupunki ottaa yhteyttä palveluntuottajaan näiden seikkojen selvittämistä varten. Tällöin

palveluntuottaja on velvollinen selvittämään asiaa pyydetyllä tavalla. Saadun selvityksen perusteella palveluntuottaja veloitetaan tekemään Jyväskylän kaupungin osoittamat korjaukset ilmoitetussa määräajassa. Jyväskylän kaupunki voi antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen heti vakavan epäkohdan ilmetessä, tai mikäli tuottaja ei ole tehnyt osoitettuja korjauksia määräaikaan mennessä. Palveluntuottajan hyväksyminen voidaan perua välittömästi, mikäli tuottaja saa kaksi kirjallista huomautusta.

Palveluntuottajan hyväksyminen voidaan peruuttaa välittömästi, mikäli palveluntuottaja olennaisesti rikkoo palvelusetelitoiminnan ehtoja. Olennaisiksi rikkomuksiksi katsotaan esimerkiksi seuraavat asiat:

- Tuottaja on olennaisesti rikkonut sääntökirjaa tai lainsäädäntöä
- Tuottaja ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa
- Tuottaja on rikkonut henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja
- Tuottaja on olennaisesti rikkonut hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Tuottajan palvelusetelipalveluihin kohdistuu toistuvia palautteita, joihin liittyviä puutteita palveluntuottaja ei ole korjannut tai hyvittänyt asiakkaalle
- Yritys on asetettu liiketoimintakieltoon
- Palveluntuottaja on todettu maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.

Jyväskylän kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Jyväskylän kaupunki voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen mikäli tuottajalla ei ole ollut toimintaa Jyväskylässä viimeisten kuuden (6) kuukauden aikana tai tuottajalla ei ole ollut jonkun palvelusetelipalvelun mukaista toimintaa lainkaan viimeisen vuoden aikana.

14. Jyväskylän kaupungin velvoitteet

Jyväskylän kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä tai muulla soveltuvalla tavalla. Hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteri löytyy osoitteesta www.palse.fi.

Jyväskylän kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelillä korvattava osuus palvelusta, palvelun tuottajien hinnat sekä tulositonnaisen omavastuuosuuden ja/tai omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Jyväskylän kaupunki hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Jyväskylän kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

15. Verotus

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- luovutetaan selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

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

16. Valvonta

Jyväskylän kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa sekä asiakkaiden kohtelua palveluissa. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä. Valvontaviranomaisella on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvontaviranomaisten kanssa.

Omavalvonta on keskeinen valvonnan muoto. Jokainen palveluntuottajan toimintayksikkö laatii omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla yleisesti asiakkaiden luettavissa.

Jyväskylän kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

17. Palveluseteleiden sääntökirjan muuttaminen

Jyväskylän kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan yleiseen osaan, palvelusetelikohtaisiin osiin ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi muutosta koskevan päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa

siitä kirjallisesti Jyväskylän kaupungille yhden (1) kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Jyväskylän kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluessa muutosilmoituksen toimittamisesta. Palveluntuottajan tulee hyväksyä uudet sääntökirjaversiot tuottajahakemuksilla Palse.fi-portaalissa. Sääntökirjan yleinen osa ja palvelusetelikohtaiset sääntökirjaosat ovat voimassa toistaiseksi.

18. Palvelusetelikohtaiset sääntökirjaosat

Palvelusetelikohtaiset sääntökirjaosat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja matkakorvausten määrityksen sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja. Palvelusetelikohtaiset osat sekä sääntökirjan yleinen osa löytyvät Palse.fi-portaalista jokaisen palvelusetelin kohdalta hakemuksen kuvauksen yhteydestä.