



JAKOBSTAD
Social- och hälsovårdsverket
Sosiaali- ja terveystoimisto

Palvelusetelin sääntökirja Yleiset periaatteet

(1.10.2015)

Päivitetty 19.10.2019

Effector- muutokset lisätty 4.6.2020

Sisältö

1 YLEINEN OSA	3
2 PALVELUSETELI	3
3 MÄÄRITELMÄT	4
4 SOSIAALI- JA TERVEYSVIRASTON YLEISET VELVOITTEET	6
5 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS	6
6 PALVELUTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET	6
6.1 Alihankinta	9
6.2 Veloittaminen	9
6.3 Omavalvontasuunnitelma	10
6.4 Muutoksista tiedottaminen	11
6.5 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttäminen	11
7 ASIAKKAAN ASEMA	13
7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset	13
7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot	14
7.3 Palvelun virhe ja reklamaatio	14
7.4 Sopimuksen purku	15
7.5 Vahingonkorvaus	15
7.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen	16
8 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	16
8.1 Rekisterinpito	16
8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	17
8.3 Tietojärjestelmät	17

9 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	18
10 VEROTUS	18
10.1 Tuloverotus	18
10.2 Arvonlisäverotus	19
11 MATKAKORVAUS	20
12 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS	20
13 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN	20
PALVELUSETELIN YHTEYSTIEDOT	21
LAINSÄÄDÄNTÖ JA SUOSITUKSET	23

1 Yleinen osa

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveyspalvelutuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Pietarsaaren sosiaali- ja terveysvirasto hyväksyy palvelutuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa sosiaali- ja terveysvirasto asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009; myöh. palvelusetelilaki 5 §:ssä) tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille.

Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan palvelusetelin käytön periaatteita sekä terveydenhuollon ja sosiaalialan yksityisille toimijoille ja Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveysvirastolle asetettavia odotuksia ja velvollisuuksia.

Yksityinen palvelutuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä ajankohdasta lukien, jolloin palvelutuottajalle myönnetään oikeus sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen palvelusetelillä. Palvelutuottaja määrittää yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 152/1990 tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 922/2011 mukaan.

Yleisen sääntökirjan ohella on kullekin palvelusetelille laadittu oma palvelukohtainen sääntökirja. Molempia, sekä palvelukohtaista että yleistä sääntökirjaa sovelletaan jokaiseen erilliseen palveluseteliin, joita sosiaali- ja terveysvirastossa on otettu käyttöön. Tätä palvelusetelin yleistä sääntökirjaa sovelletaan näin ollen kaikkiin palveluseteliin.

2 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 Pietarsaaren sosiaali- ja terveysviraston järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Palveluseteliä käytettäessä sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle korvataan palvelutuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan (sosiaali- ja terveysviraston) ennalta määräämään arvoon asti. Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina sosiaali- ja terveysviraston ammattihenkilön palvelun tarpeen arvioon.

Asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palvelutuottaja sosiaali- ja terveysviraston ylläpitämästä palveluseteliryttäjäluelestosta.

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on arvoltaan kaikille yhtä suuri. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan

jatkuvien ja säännöllisten tulojen perusteella. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle.

Pietarsaaren sosiaali- ja terveysturvasto voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palvelutuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo ja mahdollinen hintakatto määritetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelijärjestelmässä sosiaali- ja terveysturvasto ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelutuottajan välinen sopimus. Palveluista vastaavien palvelutuottajien tulee olla sosiaali- ja terveysturvaston hyväksymiä. Palvelut maksetaan setelin arvosta riippuen kokonaan tai osittain palvelusetelillä.

Pietarsaaren sosiaali- ja terveysturvasto ja palvelutuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

Palvelusetelin tarkoituksena on mm. asiakkaan valinnanvapauden lisääminen. Palveluseteli perustuu kolmeen erilliseen sopimukseen (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009):

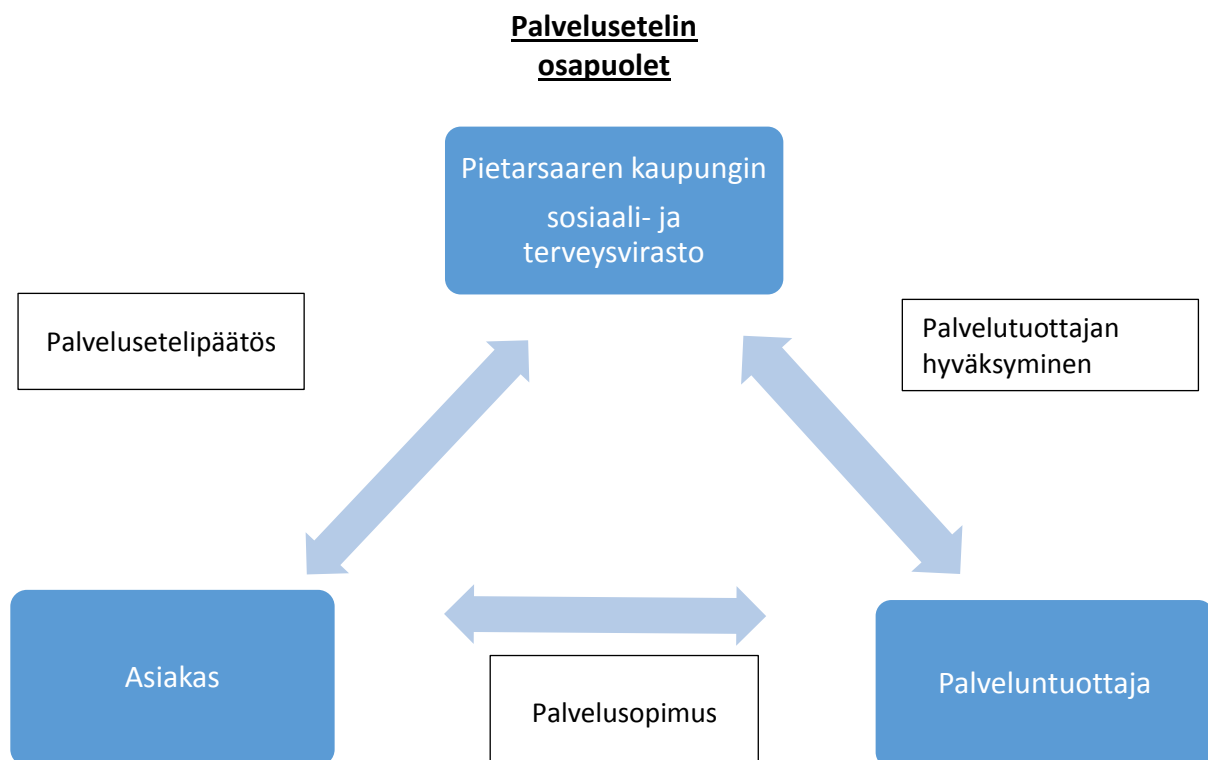
- Sosiaali- ja terveysturvaston ja palvelutuottajan välinen sopimus (palvelutuottajan hyväksyminen).
- Asiakkaan ja sosiaali- ja terveysturvaston välinen sopimus (palvelusetelipäätös).
- Asiakkaan ja palvelutuottajan välinen sopimus (palvelusopimus).

3 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

- **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1. kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1. kohdassa tarkoitettua potilasta. Lisäksi asiakkaan asemaa säännellään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009 3 §).
- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Pietarsaaren sosiaali- ja terveysturvaston saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset sosiaali- ja terveysturvastokunnan ennalta määräämään arvoon asti.
- **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelutuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota sosiaali- ja terveysturvaston myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

- **Palvelutuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palvelutuottajaa.
- **Tilajalla** tarkoitetaan palvelujen tilaajaa **Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystervastoa**.
- **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla sosiaali- ja terveystervasto asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Sosiaali- ja terveystervasto velvoittaa palvelutuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Palvelusetelillä hankittavaa palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelutuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu sosiaali- ja terveystervastoon.



4 Sosiaali- ja terveysviraston yleiset velvoitteet

1. **Hyväksyy** ne yksityiset palvelutuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää sosiaali- ja terveysviraston myöntämää palveluseteliä. Hyväksyy palvelujen tuottamistavan.
2. **Hyväksyy** Effector järjestelmässä palvelusetelituottajat. Polycon voi ohjeistaa tuottajat käyttämään palvelusetelijärjestelmää. Yrityksen tiedot julkaistaan Palse.fi -portaalissa, jossa yrityksen tiedot näkyvät valtakunnallisesti. Palveluntuottaja on vastuussa toimipisteidensä yhteystietojen ajankohtaisesta ylläpidosta.
3. **Ottaa** palvelutuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelutuottajan hakeutumisesta. Tekee päätöksen palvelutuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa edellyttäen, että hakemuksen tiedot ja liitteet ovat asianmukaiset.
4. **Neuvoo** asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien yrittäjien tiedot sekä eri vaihtoehdot yrittäjien palveluista asiakkaalle.
5. **Valvoo** hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua myös niiden tuottamisen yhteydessä, jotta toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät.
6. **Peruuttaa** palvelutuottajan hyväksymisen ja poistaa palvelutuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai jos palvelutuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. **On** henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa syntyville asiakas- ja potilasasiakirjoille. Asiakirjat, jotka palvelutuottaja laatii palvelutapahtuman yhteydessä, ovat viranomaisen asiakirjoja.
8. **Vastaa** rekisterinpitäjänä viime kädessä asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelystä. Sosiaali- ja terveysvirasto vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus tai korjaamispynnön suoraan sosiaali- ja terveysvirastolle.
9. **Järjestää** palveluntuottajille vähintään kaksi kehittämistapaamista vuosittain.

5 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Pietarsaaren sosiaali- ja terveysviraston palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelutuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelutuottajan yrityksessä tai palvelutuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

6 Palvelutuottajan yleiset velvoitteet

Palvelusetelien palvelutuottajaksi hyväksytään kaikki, jotka täyttävät vahvistetut kriteerit. Palvelutuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltuihin velvoitteisiin. Lisäksi

palvelutuottaja sitoutuu noudattamaan yksittäisen palvelun sääntökirjan velvoitteita, jonka tuottajaksi se on hakeutunut. Palvelutuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettu palvelutuottaja.

Palvelutuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaikaa. Hakemuksen käsittelyaika on kolme kuukautta sen saapumisesta. Mikäli palvelutuottaja ei täytä hyväksymisvelvoitteita tai toimita vaadittuja liitteitä, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

Pietarsaaren sosiaali- ja terveysviraston käytössä olevissa palvelueteleissä palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä yritystä, joka saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelueteleillä tuotettaviin palveluihin.

Palvelutuottajalta edellytetään

1. Täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja on merkittynä Aluehallintoviraston ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri) tai on merkittynä sosiaali- ja terveysviraston omaan rekisteriin (sosiaalipalveluna tuotettava kotipalvelun tukipalvelun palvelutuottaja).
2. On rekisteröity kaupparekisteriin.
3. Sitoutuu olemaan merkittynä verohallinnon ennakkoperintärekisteriin.
4. On rekisteröity työnantajarekisteriin, mikäli yritykseen on palkattu työntekijöitä.
5. Huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.
6. On ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten 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 vastaavat tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
7. On selvittänyt tai sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
8. Sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja tai 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.
9. On huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
10. Sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alakohtaisia työ sopimuksia.

11. Huolehtii omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ylläpitämisestä (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Omavalvontasuunnitelma laaditaan kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Lähettää omavalvontasuunnitelman sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitokselle kuuden kuukauden kuluessa palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.
12. Vastaa siitä, että toiminta perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
13. Jos asiakaspalvelua tuotetaan palvelutuottajan toimitiloissa, on niiden täytettävä turvallisuusmääräykset jatkuvasti. Palvelutuottaja sitoutuu huolehtimaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palvelutuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.
14. Pitää yllä sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen asiakasrekisteriä sekä säilyttää ja käsittelee asiakirjoja voimassa olevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla. (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.)
15. Sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Myös palvelutuottajan alihankkijoilla on vaitiolovelvollisuus asiakkaan asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.
16. Markkinoinnin tulee olla asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.
17. Nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa.
18. Ilmoittaa yhteystietonsa ja suostuu siihen, että ovat julkisesti nähtävillä. Ilmoittaa palvelun hintatiedot ja huolehtii niiden päivittämisestä.
19. Sitoutuu noudattamaan sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen ja Polycon Oy:n antamia laskutukseen ja järjestelmän käyttöön liittyviä ohjeita. Laskuttaa sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen osuuden palvelusetelistä sekä mahdolliset matkakulut sähköisesti Palse.fi -portaalin kautta. Palvelusetelistä omavastuu laskutetaan järjestelmän ulkopuolella (tuottaja suoraan asiakkaalta).
20. Sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen kutsumaan kehittämistapaamiseen vuodessa.
21. Tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
22. Sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille.
23. Sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä. Palvelutuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.
24. Tarkistaa sosiaali-/terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Valviran 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 sosiaali- ja terveysviraston palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
25. Tekee ja esittää sopimuksen potilasiamiehen kanssa, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö ja ohjaa tarvittaessa asiakasta myös sosiaaliamiehen palvelujen piiriin.
 26. Mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan. Sosiaali- ja terveysvirastolla on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa.
 27. Ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palveluseleillä tuotettaviin palveluihin.
 28. Sitoutuu noudattamaan sosiaali- ja terveysviraston määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
 29. Huolehtii, että henkilökunta käyttää kuvallista henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, y-tunnus ja henkilön nimi.

Lyhyet ohjeet:

- ✓ Palveluntuottaja rekisteröityy Palse.fi -portaaliin
- ✓ Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi Palse.fi -portaalissa kunnan prosessin mukaisesti
- ✓ Sosiaali- ja terveysvirasto hyväksyy palveluntuottajan
- ✓ Palveluntuottajan tiedot julkaistaan Palse.fi -portaalissa
- ✓ Palveluntuottaja aktivoi asiakkaan palvelusetelin ja tuottaa asiakkaalle palvelun
- ✓ Palvelutapahtumat kirjataan Palse.fi -portaalissa
- ✓ Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin Sosiaali- ja terveysviraston sääntökirjan ohjeiden mukaisesti

6.1 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää alihankkijaa hoidon ja palvelun toteuttamisessa. Alihankkijoita käyttäessään palveluntuottaja ilmoittaa etukäteen ennen palvelusetelitoiminnan aloittamista käyttämänsä alihankkijat. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palvelun tuottaja huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös alihankkijoiden osalta. Sosiaali- ja terveysvirastolla on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa.

Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002), on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

6.2 Veloittaminen

Palveluntuottaja muodostaa palse.fi -portaalissa toteutuneista palveluista laskuviitteen. Palveluntuottaja lähettää laskun omalla laskutusjärjestelmällään Pietarsaaren verkkolaskuosoitteeseen. Palveluntuottaja kirjaa laskuun palse.fi -portaalista saadun laskuviitteen sekä laskun loppusumman. Palvelusetelilaskujen maksuehto on 14 vrk. Lasku liitteineen lähetetään toteutunutta palvelua seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta suoraan setelin ylimenevän osuuden. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Lisäpalvelut eivät kuulu sosiaali- ja terveysviraston myöntämän palvelusetelin arvoon ja asiakas maksaa lisäpalveluista itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Sosiaali- ja terveysvirasto tekee vuosittain indeksitarkistuksen palvelusetelin arvoon. Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää indeksikorotuksista loppuvuodesta. Indeksitarkistettu setelin arvo tulee voimaan seuraavan vuoden alusta.

6.3 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä, jotta on nähtävissä, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottaja liittää omavalvontasuunnitelman tuottajahakemuslomakkeen liitteeksi. Uuden tuottajan on toimitettava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa.

Aikaisemmat omavalvontasuunnitelman versiot on säilytettävä seitsemän vuotta.

Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman lomakepohja löytyy Valviran sivulta: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

6.4 Muutoksista tiedottaminen

Sekä kunta että palvelutuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palvelutuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palse.fi -palvelusetelijärjestelmän kautta. Tuottaja kirjaa muutoksen palvelun palvelusetelihakemuslomakkeelle palse.fi -portaalissa. Ilmoitus sosiaali- ja terveystieteiden osastolle lähtee, jos palvelutuottajan vastuuhenkilö muuttuu, henkilökunnan muutokset ja palvelusetelitoiminnan keskeytykset. Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminnan keskeytykset ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Sosiaali- ja terveystieteiden osastolle on erikseen ilmoitettava myös, mikäli palvelutuottajan /yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu.

Palvelutuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Sosiaali- ja terveystieteiden osastolle tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelutuottajan tulee raportoida sosiaali- ja terveystieteiden osastolle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

6.5 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttäminen

Palvelutuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palvelutuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palvelutuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palvelutuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palvelutuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palvelutuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat. Palvelutuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palvelutuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

Mikäli palvelutuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palvelutuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelutuottajan lähettämässä laskussa laskun loppusumma ja laskuviite täsmäävät Palse.fi -portaalin tietoihin.

Toimitettavat tiedot

Palvelutuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelutuottajaksi hakeutuessaan palvelutuottajan tulee toimittaa sosiaali- ja terveysvirastolle hakemuksen liitteenä seuraavat tiedot:

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

- Kaupparekisteriote
- Todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
- Todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista, tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

- todistus Aluehallintoviraston ja Valviran Valveri-rekisteriin tai sosiaali- ja terveysviraston rekisteriin merkitsemisestä (sosiaalipalveluna tuotettava kotipalvelun tukipalvelu)
- *Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- Tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
- Alle 18 -vuotiaille palveluita tarjoavan rikosrekisteriote nähtäväksi sosiaali- ja terveysvirastolle ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993), jos sitä ei ole esitetty Valviralle tai Aluehallintovirastolle
- Kopio potilasasiamiehen kanssa tehdystä sopimuksesta, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö (itsenäisillä terveydenhuollon ammatinharjoittajilla ei tarvitse olla sopimusta potilasasiamiehen kanssa)
- Ajantasainen toimintasuunnitelma
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (työterveyshuoltolaki 1383/2001 2§)
- Vakuutus siitä, ettei yritystä palvelutuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon
- Todistus Aluehallintoviraston ja Valviran Valveri-rekisteriin tai sosiaali- ja terveysviraston sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelurekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös Aluehallintoviraston tai Valviran myöntämästä yksityisen terveyden- tai sosiaalihuollon palvelujen antamisen luvasta
- Sosiaali- ja terveysviraston ulkopuoliselta toimijalta otettava salassapitositoumus liitetään allekirjoitettuna hakemukseen.
- Lääkehoitosuunnitelma, mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja

* Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa vuosittain Pietarsaaren sosiaali- ja terveysvirastoon (ei koske osakeyhtiötä).

Kunta tekee päätöksen palvelutuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

7 Asiakkaan asema

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palvelutuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Asiakkaan ja palvelutuottajan 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) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annettujen lakien säännökset.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja terveystieteistä tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelutuottajien hinnoista, omavastuusuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä.

Tulosidonnaisissa palvelueteleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan valittua palvelusetelin hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelutuottajalle. Hän voi valita jonkun sosiaali- ja terveystieteen hyväksymistä palvelutuottajista. Tieto hyväksytyistä palvelutuottajista ja heidän hinnoistaan löytyy Palse.fi -portaalista, www.palse.fi. Tarvittaessa asiakas voi saada tukea palveluohjauksesta. Asiakas maksaa itse erotuksen, jos hän valitsee palvelutuottajan, jonka palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon.

7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palvelutuottajalle sekä myös sosiaali- ja terveystieteille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä alueen sosiaaliamieheen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palvelutuottaja, asiakas voi ottaa yhteyttä toimintayksikön nimettyyn potilasiamieheen. Palvelutuottajan tulee ohjata asiakasta sosiaaliamiehen/potilasiamiehen palveluista.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Aluehallintovirastoon tai Valviraan. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aluehallintovirastoon tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Palvelutuottajan tulee toimittaa sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen 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 sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen.

7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot

Palvelutuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelutuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelutuottaja hyväksytyjen palvelutuottajien luettelosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

7.3 Palvelun virhe ja reklamaatio

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 palvelutuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ei vastaa palvelutuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palvelutuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksen tekoon palvelutuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Sääntökirjan yleisessä osassa, kohdassa 9, kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palvelutuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palvelutuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palvelutuottajalle.

Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palvelutuottajan välistä asiaa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ei osallistu palvelutuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelutuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palvelutuottaja oikaisee omalla kustannuksellaan viipymättä palvelun virheen ja viivästyksestä aiheutuneen haitan, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelutuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelutuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palvelutuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelutuottaja antaa selvityksen sosiaali- ja terveystieteiden osastolle. Jos sosiaali- ja terveystieteiden osasto hyväksyy selvityksen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palvelutuottajalle.

7.4 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palvelutuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennainen rikkomus on esim. se, että avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palvelutuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua, tai henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovittun avun toteuttamisen tai esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia. Palvelukohtaisesti voidaan tarkentaa sopimuksen mahdollista purkamista.

7.5 Vahingonkorvaus

Palvelutuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palvelutuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelutuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Sosiaali- ja terveystieteiden osasto ei vastaa palvelutuottajan aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelutuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa palvelutuottaja aiheutuvista kustannuksista.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palvelutuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelutuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelutuottaja osoittaa, että viivästys johtui 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, mikäli palvelutuottaja on toiminut huolimattomasti. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

7.6 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, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

8 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat

8.1 Rekisterinpito

Sosiaali- ja terveysvirasto on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelutuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä sosiaali- ja terveysvirasto rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä.

Palvelutuottajan tulee asiakirjoja laatiessaan ja käsitellessään noudattaa, mitä Sosiaali- ja terveysviraston asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, asetus potilasasiakirjoista 298/2009 sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö sekä siten, kun sosiaali- ja terveysvirasto on erikseen ohjeistanut. Palvelutuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakas- ja potilasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelutuottajan hallussa. Sosiaali- ja terveysvirasto päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli sosiaali- ja terveysvirastolle tai, jos palvelutuottajan ja välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelutuottajalle. Sosiaali- ja terveysvirasto kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakas- ja potilasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Sosiaali- ja terveysvirasto ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti. Sosiaali- ja terveysvirasto voi antaa myös noudatettavaksi erillisiä tätä sääntökirjaa täydentäviä ohjeita asiakastietojen käsittelyyn.

Palvelutuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palvelutuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palvelutuottajan omassa toiminnassa

ja ettei tietoja sisällytetä palvelutuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palvelutuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Sosiaali- ja terveystieteiden ja palvelutuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palvelutuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnät toimitetaan sosiaali- ja terveystieteiden virastolle.

Kantelu- yms. asioissa asiakirjat voidaan lainata takaisin palvelutuottajalle. Palvelutuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä sosiaali- ja terveystieteiden viraston arkistoon. Tietojen toimittaminen sosiaali- ja terveystieteiden virastoon tapahtuu kerran vuodessa vapaasti valittavana ajankohtana. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palvelutuottaja.

Tiedot toimitetaan sosiaali- ja terveystieteiden virastoon ensisijaisesti paperimuodossa. Potilas- ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä (kaikki asiakirjat). Sähköisiin järjestelmiin tehdyt kirjaukset tulostetaan paperille. Suoraan sosiaali- ja terveystieteiden viraston tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja ei tarvitse tulostaa tai siirtää. Muussa kuin paperimuodossa tapahtuvasta siirrosta on sovittava sosiaali- ja terveystieteiden viraston arkiston kanssa.

Palvelutuottaja voi säilyttää kopiot sosiaali- ja terveystieteiden virastolle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisena nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan sosiaali- ja terveystieteiden virastolle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä.

8.3 Tietojärjestelmät

Palvelutuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palvelutuottajalle suositellaan sähköisen potilas- tai asiakastieto järjestelmän hankkimista. Järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla ne varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjen toteutumisen toiminnassaan.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittika. Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitoksen operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö (OPER) ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta. Palvelutuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seuranta sosiaali- ja terveystervaston lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palvelutuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Sosiaali- ja terveystervastolla on oikeus peruuttaa palvelutuottajalle myönnetty hyväksyntä ja poistaa palvelutuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- palvelutuottaja ei noudata sosiaali- ja terveystervaston kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia palvelutuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä,
- palvelutuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palvelutuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palvelutuottajalle antamansa luvan
- palvelutuottaja 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
- palvelutuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa, palvelutuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palvelutuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja toiminnastaan
- palvelutuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palvelutuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista

10 Verotus

10.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

10.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia. 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 valvomaa muun sosiaalihuollon palvelutuottajan 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 palvelutuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen toimintakuntaan
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palvelutuottaja 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
- palvelutuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

11 Matkakorvaus

Kotiin tuotettavissa palveluissa matkat korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Sosiaali- ja terveystieteiden virasto hyväksyy jälkepäin matkakorvauksen maksamisen asiakkaan kotiin tuotettavissa palveluissa. Matkakorvaus laskutetaan asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä. Matka lasketaan palvelutuottajan toimipisteestä asiakkaan kotiin. Matkasta maksetaan korvausta vain yli 10 km ylittävältä osalta. Matkakorvausta myönnetään yhteistoiminta-alueella (Pietarsaari, Luoto, Pedersören kunta ja Uusikaarlepyy).

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti laskuun tai palveluportaaliin. Lisäksi matkakorvauslaskuun tulee kirjata asiakkaan nimi, päivämäärä, käynnin/käyntien kellonaika ja matkareitti. Palvelusetelin myöntäjä tarkastaa matkalaskun. Matkakorvauksena käytetään verottajan vahvistamaa kilometrikorvausta.

Matkakorvauksien laskutusosoite on sama kuin palvelusetelillä. Lasku tarkistetaan ja sen hyväksyy palvelusetelin myöntäjä. Palvelutuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

12 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin sosiaali- ja terveystieteiden viraston palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palvelutuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palvelutuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palvelutuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palvelutuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palvelutuottaja ja sosiaali- ja terveystieteiden virasto sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa 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 palvelutuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

13 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Pietarsaaren sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy palvelusetelit ja niille laaditut palvelukohtaiset sääntökirjat. Se hyväksyy myös sääntökirjan yleisen osan sekä sääntökirjoihin mahdollisesti tehtävät päivitykset ja muutokset. Sosiaali- ja terveystoimisto ilmoittaa muutoksista palvelutuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli palvelutuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti sosiaali- ja terveystoimistolle kuukauden (30 päivää) kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli sosiaali- ja terveystoimistolle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelutuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli sosiaali- ja terveystoimisto hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palvelutuottaja enää täytä uusia ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelutuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelutuottajan nimi hyväksytyjen palvelutuottajien listalta. Sosiaali- ja terveystoimiston on tällöin toimitettava irtisanomisilmoitus palvelutuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palvelutuottajalla tai sosiaali- ja terveystoimiston omassa palvelutuotannossa.

Myös palvelutuottajan on toimitettava sosiaali- ja terveystoimistolle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palvelutuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palvelutuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palvelutuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä sosiaali- ja terveystoimiston että palvelutuottajan toimitettava kirjallisesti. Palvelutuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palvelutuottajan tulee tehdä uusi hakemus sosiaali- ja terveystoimistolle.

Palvelusetelin yhteystiedot

- **Sosiaali- ja terveystoimiston vastuhenkilö** sääntökirjan toteuttamisen ja ilmoitusten vastaanottajana on palvelupäällikkö Marketta Koskela, s-posti marketta.koskela@pietarsaari.fi, puh. 0504385989
- **Sosiaali- ja terveystoimiston yhteyshenkilö** asiakasasioissa on palvelusetelin myöntänyt palveluohjaaja/vastaava virkamies.

Vammaispalvelut

- Henkilökohtainen avustaja: osastopäällikkö Hannele Grankvist, s-posti hannele.grankvist@pietarsaari.fi, puh. 0505486253

Vanhuspalvelut

- Tilapäinen ja säännöllinen kotihoito ja omaishoitajan vapaa: sosiaaliohjaaja Sari Hopponen, s-posti sari.hopponen@jakobstad.fi puh. 0447851366
- Päivätoiminta: palveluohjaaja Ebba Finnäs, s-posti ebba.finnas@pietarsaari.fi, Puh. 0447851584
- Tehostettu palveluasuminen ja dementia-asuminen: palvelupäällikkö Marketta Koskela, marketta.koskela@pietarsaari.fi, puh. 0504385989

Terveydenhoito

- Lääkinnällinen kuntoutus: osastonhoitaja Anna-Maria Svanström, s-posti anna-maria.svanstrom@pietarsaari.fi, 0504385916
- **Palvelutuottajat asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat vastuu- ja yhteyshenkilöinä.**

Lainsäädäntö ja suositukset

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
5. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
6. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
7. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
8. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
9. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
10. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
13. Arkistolaki (831/1994)
14. Potilasvahinkolaki (585/1986)
15. Sairausvakuutuslaki (1224/2004)
16. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
17. Työturvallisuuslaki (738/2002)
18. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
19. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
20. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
21. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
22. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
23. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
24. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
25. Arvonlisäverolaki (1501/1993) ja sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus (HE 88/1993/verohallinto)
26. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM 2013:11)
27. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
28. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679