



**Etelä-Savon  
hyvinvointialue**

---

## **Palvelusetelin sääntökirja**

### **Yleinen osa**

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 7.12.2022 § 293

---



## Sisällysluettelo

Sääntökirjan yleinen osa.....	3
1 Palveluseteli.....	3
2 Sääntökirjassa käytettävät käsitteet .....	4
3 Hyvinvointialueen velvoitteet .....	6
4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	6
5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet.....	7
5.1 Asiakaspalautteen kerääminen .....	7
5.2 Tulkkipalveluiden käyttäminen.....	7
5.3 Osallistuminen valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan .....	7
5.4 Henkilöstö .....	7
5.5 Toimitilat .....	8
5.6 Palveluntuottajan velvoitteet.....	8
6 Toimitettavat asiakirjat.....	11
6.1 Tilaajavastuulain toteutuminen .....	11
6.2 Muut toimitettavat asiakirjat .....	11
7 Asiakkaan asema .....	12
8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakaspalautteet .....	12
9 Asiakkaan oikeussuojakeinot .....	13
9.1 Oikaisu/hyvitys.....	13
9.2 Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä .....	13
9.3 Sopimuksen purku .....	14
9.4 Vahingonkorvaus .....	14
9.5 Reklamaatio ja palaute .....	14
9.6 Sanktiot.....	14
9.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	14
10 Asiakasasiakirjat ja tietosuoja.....	15
10.1 Rekisterin pito .....	15
10.2 Tietoturvaloukkaus.....	16
10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys .....	16
11 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen .....	17



12 Verotus .....	18
12.1 Tuloverotus .....	18
12.2 Arvonlisäverotus .....	18
13 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus .....	19
14 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen .....	19

## Sääntökirjan yleinen osa

Palvelusetelien käyttöä säätelee [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä \(569/2009\)](#) (palvelusetelilaki). Sitä sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa silloin, kun palvelua tuottavat yksityiset palveluntuottajat. Palvelusetelin sääntökirjat muodostuvat kaikille setelituottajille yhteisestä yleisestä osasta ja palvelusetelikohtaisista osista.

Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys, järjestö tai yhteisö hyväksyy sääntökirjan yleisen osan ja niiden palveluiden palvelusetelikohtaiset osat, joihin se hakeutuu palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjan yleisessä osassa ja palvelusetelikohtaisissa osissa määriteltyihin velvollisuuksiin.

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

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveyspalveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Etelä-Savon hyvinvointialue (jäljempänä hyvinvointialue) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin 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 ja kuntayhtymien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää hyvinvointialueen 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 hyvinvointialueen Palse.fi - verkkopalvelussa ylläpitämästä palveluseteliyrittäjäluelestosta.

Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelipalveluntuottajaksi Palse.fi-verkkopalvelussa täyttämällä hakemuksen. Hakemus lähetetään hyvinvointialueelle liitteineen sähköisesti. Hakemuksen täyttäjä vastaa hakemuksen sisällön oikeellisuudesta ja siitä, että lähettäjällä on organisaatiossa kelpoisuus hakemuksen lähettämiseen.

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

### **Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

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



toteuttajaan ja menettelytapoihin saattaa tulla muutoksia hyvinvointialueella tietojärjestelmien kilpailutuksesta johtuen.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina hyvinvointialueen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palvelun tarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero 61/40/2010) arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät Internetistä verohallinnon sivulta ([www.vero.fi](http://www.vero.fi)).

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

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

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

## 2 Sääntökirjassa käytettävät käsitteet

**Asiakkaalla** tarkoitetaan [sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain \(812/2000\)](#) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä [potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain \(785/1992\)](#) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty.

**Hyvinvointialueet** ovat itsehallinnollisia alueita, jotka vastaavat sekä sosiaali- ja terveystalouden että pelastustoimen järjestämisestä.

**Itse maksettavilla palveluilla** tarkoitetaan palvelusetelipäätökseen kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii palveluntuottajalta omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

**Järjestäjällä tarkoitetaan** hyvinvointialuetta, joka on vastuussa sosiaali- ja terveystalouden palveluiden järjestämisestä. Palveluiden järjestäjä vastaa siitä, että hyvinvointialueen asukas saa tarvitsemansa palvelut. Järjestämisvastuuseen kuuluu myös mm. asiakasohjaus ja tuotannon valvonta.

**Laskennallinen asiakasmaksu** on asiakasmaksulain suuruinen asiakasmaksu, jonka asiakas/potilas maksaisi järjestäjän tuottamasta julkisesta sosiaali- tai terveystalouden palvelusta.

**Omaisella** tarkoitetaan asiakkaan/potilaan aviopuolisoa, lapsia, vanhempia ja sisaruksia. Muuna omaisena voidaan pitää henkilön avopuolisoa tai muuta hänen kanssaan pysyvästi asuvaa henkilöä. Lähiomaisena voidaan pitää myös asiakkaan/potilaan itse ilmoittamaa muuta henkilöä.



**Omvastuuosuus** on yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta se osuus, jota järjestäjän myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuus ei kerrytä asiakkaan maksukattoa.

**Ostopalveluvaltuutuksella** palveluntuottajalle annetaan ennalta määritetyssä laajuudessa käyttöoikeudet järjestäjän potilas- tai asiakasrekisterin tietoihin Potilas-/asiakastiedon arkistossa. Tuottaja pääsee siis katselemaan järjestäjän tallentamia tietoja sovitussa laajuudessa. Lisäksi tuottaja pystyy valtuutuksen nojalla tallentamaan ostopalveluna tuottamansa potilas- tai asiakastiedot suoraan ostopalvelun järjestäjän rekisteriin Potilas-/asiakastiedon arkistossa.

**Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, [yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa \(152/1990\)](#) tai [yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa \(922/2011\)](#) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja voi olla itsenäinen ammatinharjoittaja tai yksityinen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottava yritys, järjestö tai yhteisö, jonka järjestäjä on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi.

**Palvelun tuottajahinta** on tuottajan määrittämä hinta, joka muodostuu asiakkaan omavastuuosuudesta ja palvelusetelin arvosta.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestäjän asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata yksityisen palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti.

**Palvelusetelin enimmäisarvo** on kussakin palvelutuotteessa palvelusetelin korkein hinta, jota enempää ei makseta.

**Sopimuksella** tarkoitetaan palvelusetelituottajan ja asiakkaan välistä sopimusta.

**Sähköisellä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tilittämiseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmää voidaan myös hyödyntää palveluiden valvonnan välineenä ja ostopalveluvaltuutuksen tekemiseen palveluntuottajille.

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy järjestäjän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

**Tasasuuruisen palvelusetelin** rahallinen arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista.

**Valvontaviranomaisella** tarkoitetaan järjestäjän, aluehallintoviraston tai Valviran valvontaviranomaista.



## 3 Hyvinvointialueen velvoitteet

Etelä-Savon hyvinvointialue (hyvinvointialue):

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää hyvinvointialueen 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](http://www.palse.fi) -portaalissa.
4. neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialue valvoo, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle lainsäädännössä sekä 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 potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Em. asiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus tai korjaamispyynnön suoraan hyvinvointialueella.
9. järjestää palveluntuottajille tapaamisia säännöllisesti tarpeen mukaan.

## 4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Hyvinvointialueen 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.

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | [www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi)



## 5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

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

### 5.1 Asiakaspalautteen kerääminen

Järjestäjällä on oikeus toteuttaa asiakaspalautekyselyitä palveluseteliasiakkaille.

Järjestäjä voi velvoittaa palveluntuottajaa keräämään asiakaspalautetta ja toimittamaan asiakaspalautteet järjestäjälle.

### 5.2 Tulkkipalveluiden käyttäminen

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

### 5.3 Osallistuminen valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan

Palveluntuottaja varautuu toimimaan myös erilaisissa häiriö tai- poikkeustilanteissa, esimerkiksi sähkökatkot, tulvat, myrskyt, epidemiat/pandemiat, työtaistelut jne. Palveluntuottaja osallistuu tarvittaessa poikkeustilanteiden järjestelyihin hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukaisesti.

Epidemia/pandemiatilanteeseen palveluntuottajan tulee varautua kustannuksellaan hankkimalla henkilösuojaimia (kirurgiset suu-nenäsuojukset, visiirit, suojakäsineet, esiliinat), käsihuuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita. Palveluntuottajan tulee tehdä suunnitelmat epidemia/pandemiatilanteessa toimimisesta.

### 5.4 Henkilöstö

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

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa vastuuhenkilö toimintayksikkökohtaisesti.

Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelusetelikohtaisissa osioissa.

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





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

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

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

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

## 5.5 Toimitilat

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

Palvelusetelikohtaisiin osioihin on tarkemmin kirjattu palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta.

## 5.6 Palveluntuottajan veloitteet

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta.

Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti.

Palveluntuottaja:

1. täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.
2. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvon- tavieraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri) tai palveluntuottaja on tehnyt kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta ja hyväksytyt hyvinvointialueen ylläpitämään rekisteriin.
3. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
4. on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Yritys suostuu siihen, että hyvinvointialue tarkistaa asian Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä [www.ytj.fi](http://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 vastaa- valta kunnalliselta toiminnalta.
7. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuu- vakuutusikäytäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat tilaajan tai asiakkaan tutustuttavaksi.

### Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | [kirjaamo@etelasavonha.fi](mailto:kirjaamo@etelasavonha.fi) | [www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi)



8. on selvittänyt tai sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
9. sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai tätä tai tämän toimintaa koskee jokin sanotun lain 81 §:n mukainen tilanne tai olosuhde.
10. on huolehtinut verojen, eläke – ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
11. yrittäjäeläkevakuutus on ehdoton vaatimus palveluntuottajaksi hyväksymiselle yksityisellä elinkeinon harjoittajalla ja toiminimellä, vaikka työtulot jäävät alle vakuutusyhtiön määrittämän minimirajan.
12. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
13. vastaa siitä, että toiminnan pohjana ovat näyttöön perustuvat, hyvät hoito- ja toimintakäytännöt Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
14. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) ja antaa luvan sen laittamiseen hyvinvointialueen nettisivuille. Kahdessa tai useammassa toimipaikassa palvelua tuottava terveydenhuollon palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on toiminnan laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma (laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
15. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
16. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
17. pitää yllä hyvinvointialueen lukuun asiakasrekisterin osaa, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin, kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. (EU:n yleinen tietosuojasetus, tietosuojalaki (1050/2018), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)
18. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
19. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.



20. sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan hyvinvointialueen kutsumiin kehittämistapaamisiin.
21. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
22. suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hainnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Vertailukelpoisen tavan hyvinvointialue määrittelee palvelukohtaisesti.
23. sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaaliin yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla.
24. sitoutuu pitämään [palse.fi](http://palse.fi) portaalin yhteys- ja käyttäjätiedot ajan tasalla.
25. sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteli- päätökseen ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.
26. tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Valviran rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005), sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
27. mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien täytymisestä myös heidän osaltaan. Hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaalissa.
28. ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palveluseteleillä tuotettaviin palveluihin.
29. sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
30. sitoutuu tekemään sopimuksen potilasasiamiehen ja/tai sosiaaliasiamiehen kanssa riippuen tuotettavasta palvelusta.
31. huolehtii että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, henkilön nimi, ammattinimike ja mahdollinen valokuva sekä logo

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | [kirjaamo@etelasavonha.fi](mailto:kirjaamo@etelasavonha.fi) | [www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi)

## 6 Toimitettavat asiakirjat

Nämä palveluntuotannon edellytykset ovat voimassa koko palveluntuotannon ajan.

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

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

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

### 6.1 Tilaajavastuulain toteutuminen

Tilaajavastuulain vaatimusten toteutumiseksi:

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

### 6.2 Muut toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajan tulee joka tapauksessa lisäksi toimittaa:

- selvitys vastuuvakuutuksesta, joka kattaa henkilövahinkojen lisäksi esinevahingot. Vakuutusmäärän tulee toiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja sen tulee muilta ehdoiltaan vastata tavanomaista vastuu- ja vakuutuskäytäntöä,
- todistus yrittäjäeläkevakuutusmaksun maksamisesta,
- ilmoitus siitä, että palveluntuottaja on merkitty Aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin tai palveluntuottaja on tehnyt kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta ja hyväksytty järjestäjän ylläpitämään rekisteriin ja
- jo olemassa olevilla palveluntuottajilla tulee olla yksityisistä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta annettujen lakien mukainen omavalvontasuunnitelma. Uusilla perustetuilla yrityksillä tulee olla omavalvontasuunnitelma laadiittuna kuuden kuukauden kuluttua toiminnan aloittamisesta.
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
- Mikäli palveluntuottaja tuottaa palvelua alaikäisille, palveluista vastaavan henkilön rikostausta ja soveltuvuus selvitetään ja vastuuhenkilö sitoutuu tekemään vastaavan rikostausten tarkistuksen lasten kanssa työskentelyä varten kaikista työntekijöistä, jotka työskentelevät alle 18-vuotiaiden kanssa ([Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä \(504/2002\)](#)).

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

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

## 7 Asiakkaan asema

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

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

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.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi hyvinvointialueen 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 sosiaali- huollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinkoilmoituksen tekemiseen.

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

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

Hyvinvointialuetta tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle 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 hyvinvointialueelle vähintään puolivuositain.

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

## 9 Asiakkaan oikeussuojakeinot

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

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

### 9.1 Oikaisu/hyvitys

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

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

### 9.2 Oikeus 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 hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

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

### 9.3 Sopimuksen purku

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

### 9.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

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

### 9.5 Reklamaatio ja palaute

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

### 9.6 Sanktiot

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

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

### 9.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos 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.



# 10 Asiakasasiakirjat ja tietosuoja

## 10.1 Rekisterin pito

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

Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

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

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

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

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokitehtävien seurantaan hyvinvointialueen 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.

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

## 10.2 Tietoturvaloukkaus

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

Palveluntuottajan on annettava hyvinvointialueelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

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

Edellä mainittu ilmoitus on toimitettava sähköpostilla hyvinvointialueen kirjaamoon [kirjaamo@etelasavonha.fi](mailto:kirjaamo@etelasavonha.fi).

Mikäli hyvinvointialue ottaa palveluntuottajaan yhteyttä tietosuojaan liittyen, sitoutuu palveluntuottaja reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa hyvinvointialueen yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa hyvinvointialueen tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja.

## 10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

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

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on palvelusetelituottajan tallennettava aina hyvinvointialueen palse.fi - portaaliin palvelusetelikohtaisesti sovitulla tavalla. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla hyvinvointialueen antamia ohjeita.

### **Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | [kirjaamo@etelasavonha.fi](mailto:kirjaamo@etelasavonha.fi) | [www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi)



Palveluntuottajan tulee heti palvelusetelipalvelun päättyessä tallentaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat sähköisesti palse.fi -portaalin kautta. Jollei tämä ole perustellusta teknisestä tai toiminnallisesta syystä mahdollista, tulee palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat paperisina tulosteina edellisen vuoden hoitojakson osalta seuraavan vuoden tammikuussa hyvinvointialueelle. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottaja ei saa käyttää tilaajalle kuuluvaa asiakasta koskevaa tietoa tai asiakirjaa, ellei palveluntuottajalla ole lainsäädäntöön perustuvaa oikeutta tiedon käyttämiseen.

## 11 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

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

- palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä.
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammatinsa 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.
- mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut, hyväksyntä voidaan peruuttaa välittömästi ilman erillistä määräaikaa tai hyvinvointialueen määrittämällä määräajalla.

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

### **Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

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

## 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 valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

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

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen hyvinvointialueelle
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaali- palvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaali- viranomaisille
- 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 hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

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

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

## 14 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

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

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

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



Mikäli hyvinvointialue luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 11 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomis- ajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueelle 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 hyvinvointialueen 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 hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan hyvinvointialuetta hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle etukäteen, mikäli merkittävä osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan kohdistuvan määräysvallan muuttumiseen.