



Borgås regelbok om producering av service- sedeltjänster – allmän del 2021

Social- och hälsovårdsnämnden i Borgå, 27.04.2021 § 49

Innehåll

1.	Definitioner	4
2.	Regelbok	5
2.1	Regelbokens betydelse	5
2.2	Revidering av regelboken	6
2.3	Regelbokens giltighet	6
3.	Klientens ställning	7
3.1	Beviljande av servicesedel för klienten	7
3.2	Relationen mellan klienten och tjänsteproducenten ...	8
3.3	Klientens rättsmedel	8
3.4	Klientens kostnader	9
4.	Tjänsteproducentens skyldigheter	10
4.1	Allmänna krav	10
4.1.1	Registrering i förskottsuppbördsregistret	10
4.1.2	Krav enligt speciallagstiftning som gäller tjänsteproducenter	10
4.1.3	Minimiservicenivå	11
4.1.4	Försäkringsskydd	11
4.2	Övriga krav som kommunen ställer	11
4.2.1	Anslutning till arbetsgivarregistret och handelsregistret	11
4.2.2	Tillstånd att tillhandahålla hälso- och sjukvårdstjänster, anmälan om produktion av socialservice	12
4.2.3	Skatter och socialskyddsavgifter	12
4.2.4	ARPL, pensionsavgifter	12
4.2.5	Personal	12
4.2.6	Plan för egenkontroll	13
4.2.7	Skyldigheter enligt upphandlingslagen	13
4.2.8	Verksamhetslokaler	13
4.2.9	Pris- och adressuppgifter	14
4.2.10	Hur och när tjänsteproducenten kan kontaktas	14
4.2.11	Patient- och klienthandlingar	14

4.2.12	Sekretess.....	16
4.2.13	Underleverantörer.....	16
4.2.14	Marknadsföring.....	17
4.2.15	Meddelande till kommunen.....	17
4.2.16	Lagstiftning, myndighetsföreskrifter och anvisningar	18
4.3	Ansökan om att bli tjänsteproducent.....	18
4.4	Användning av ett elektroniskt servicesystem	19
4.5	Mervärdesbeskattning	19
5.	Kommunens skyldigheter	20
5.1	Allmänna skyldigheter.....	20
5.2	Registerföring, dataskydd och behandling av personuppgifter	21
5.3	Servicesedelns värde och tjänsternas prissättning...	21
6.	Uppföljning och tillsyn över tjänsten	22
6.1	Tillsyn över kvaliteten på tjänsterna.....	22
6.2	Ansvar, försäkringar och skadestånd	22
6.3	Återkallande av godkännandet	22
7.	Bilagor till regelboken.....	23

1. Definitioner

I denna regelbok:

- 1) Med **klient** avses en klient som avses i 3 § 1 punkten i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000), nedan **klientlagen**, och en patient som avses i 2 § 1 punkten i lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992, nedan **patientlagen**).
- 2) **Kommunen** är anordnare av tjänster.
- 3) Med **självriskandel** avses den andel av det pris för en tjänst av en privat tjänsteproducent som inte täcks av värdet av den servicesedel kommunen beviljat och som ska betalas av klienten.
- 4) **Med servicesedel** avses en förbindelse att ersätta kostnaderna för den tjänst som beviljas klienten. Den konkreta formen av servicesedeln som betalningsmedel kan vara t.ex. en tryckt servicesedel, ett elektroniskt kort eller ett myndighetsbeslut. Servicesedelns värde motsvarar de kostnader som kommunen på förhand har fastställt och förbinder sig att betala till tjänsteproducenten för den tjänst som tillhandahålls klienten.

Servicesedeln är ett sätt att ordna kommunens lagstadgade social- och hälsovårds-tjänster. Därför är klientens ställning reglerad genom samma bestämmelser i speciallagstiftningen som i fråga om social- och hälsovårdstjänster som ordnas på annat sätt. Användaren av en servicesedel får själv välja tjänsteproducent bland de tjänsteproducenter som är godkända av kommunen.

Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009), nedan **servicesedellagen**, reglerar användningen av servicesedlar. Servicesedellagen tillämpas på användningen av servicesedlar för social- och hälsovårdstjänster som ordnas av kommunerna. Lagen tillämpas endast på anskaffning av privata social- och hälsovårdstjänster.

Kommunen är inte avtalspart när tjänster skaffas med servicesedel, eftersom det är fråga om ett avtal mellan en klient i konsumentställning och en tjänsteproducent.

- 5) **Tjänsteproducenten** är en tjänsteproducent som producerar tjänster med servicesedel och som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller i lagen om privat socialservice (922/2011).
- 6) **Med elektroniskt servicesedelsystem** avses ett informationssystem för att utfärda servicesedlar, registrera genomförda åtgärder och betala till privata

tjänsteproducenter för de tjänster dessa tillhandahållit. Systemet stöder klienten i användningen av serviceseden och i att jämföra olika tjänsteproducenter och deras priser.

- 7) **Med regelbok** avses ett dokument genom vilket kommunen ställer sådana kriterier för godkännande av tjänsteproducenter som avses i 5 § i servicesedellagen samt andra skyldigheter. Tjänsteproducenten förbinder sig att iaktta villkoren i regelboken från och med den tidpunkt då tjänsteproducenten godkänns som tjänsteproducent för den tjänst som tillhandahålls mot servicesedel. Regelboken behandlas närmare i kapitel 2.
- 8) **Med jämnstor servicesedel** avses en servicesedel vars värde är fastställt av kommunen och är lika stort för alla oberoende av klientens inkomster.
- 9) **Med inkomstrelaterad servicesedel** avses en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster enligt vad kommunen bestämmer eller beror på att klientens inkomster beaktas på det som föreskrivs i socialvårdslagen eller i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

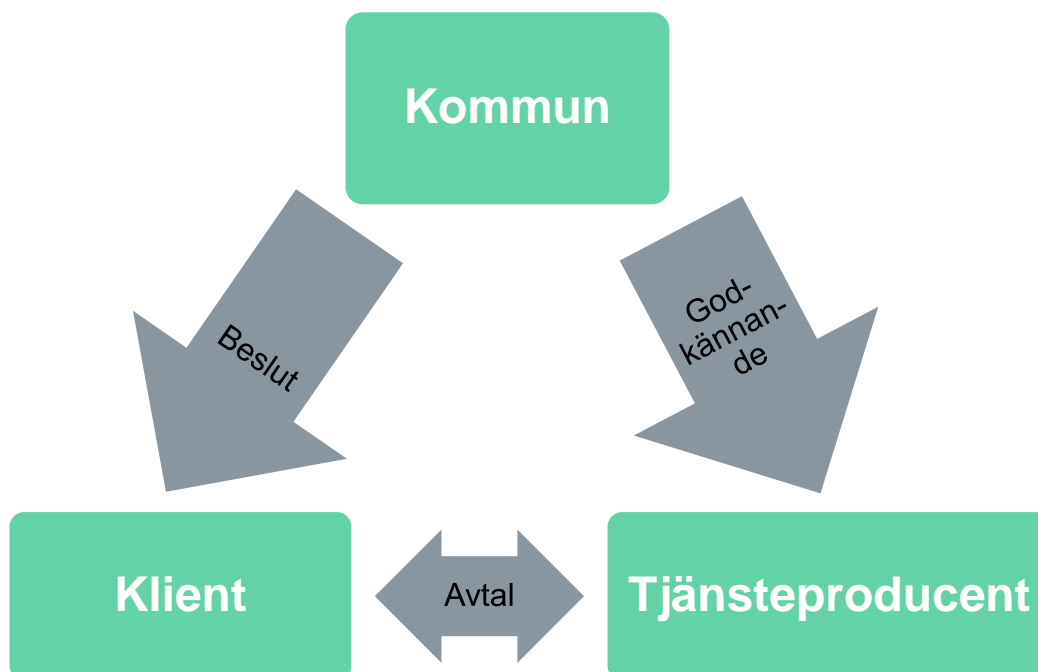
2. Regelbok

2.1 Regelbokens betydelse

Med regelbok avses ett dokument genom vilket kommunen ställer sådana kriterier för godkännande av tjänsteproducenter som avses i 5 § i servicesedellagen samt andra villkor. Kommunen förpliktar tjänsteproducenterna att iaktta bestämmelserna i regelboken. En privat tjänsteproducent förbinder sig att iaktta villkoren i denna regelbok inom utsatt tid efter att den trätt i kraft (i fråga om företag som redan godkänts som servicesedelproducenter) eller från den tidpunkt då tjänsteproducenten godkänns som producent av social- och hälsovårdstjänster som skaffas och tillhandahålls mot servicesedel.

Om en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården deltar i tjänsteproduktionen som självständig yrkesutövare, förbinder sig tjänsteproducenten att säkerställa att den yrkesutbildade personen är medveten om regelbokens villkor och förbinder sig att iaktta dem.

Avtalsparterna för en tjänst som produceras med servicesedel är tjänsteproducenten och klienten. Kommunen är inte part i fråga om förpliktelser och ansvar som följer av avtalet.



2.2 Revidering av regelboken

Kommunen har rätt att göra ändringar i bestämmelserna och villkoren i denna regelbok och dess bilagor. Kommunen ska skriftligen underrätta tjänsteproducenterna om ändringarna efter att beslutet har fattats.

Tjänsteproducenten ska godkänna de ändrade bestämmelserna. Anmälan om detta ska göras skriftligen till kommunen inom 30 dagar från kommunens anmälan om ändrade villkor. Om tjänsteproducenten inte lämnar in en skriftlig anmälan om godkännande, fattar kommunen beslut om att återkalla beslutet om godkännande av tjänsteproducenten.

2.3 Regelbokens giltighet

Regelboken gäller tills vidare.

3. Klientens ställning

3.1 Beviljande av servicesedel för klienten

Om klienten uppfyller kriterierna för beviljande av tjänsten, kan kommunen erbjuda klienten en servicesedel för att skaffa tjänsten. Klienten har rätt att vägra ta emot den servicesedel som erbjuds. Kommunen ska då hänvisa klienten till service som kommunen ordnar på annat sätt.

Kommunen beslutar om servicesedelns värde och om ändringar i det. Genom beslutet om servicesedlar förbinder sig kommunen att betala kostnader upp till den beviljade servicesedelns värde. I klientens service- och vårdplan kan ingå både service som ordnas mot servicesedel och service som ordnas på något annat sätt. Kommunen ska informera klienten om hans eller hennes ställning när tjänster betalas med servicesedel, servicesedelns värde och den mängd tjänster som beviljas, tjänsteproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen fastställs och hur stor den uppskattas vara samt om den klientavgift som bestäms för motsvarande tjänster enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

Servicesedeln är i kraft under den tid som anges på servicesedeln. Om klientens servicebehov förändras, bedömer kommunen på nytt om servicesedlar fortfarande är det bästa sättet att ordna servicen till klienten. Då kan beslutet om servicesedlar återkallas och klientens tjänster ordnas på något annat sätt. Servicesedeln kan återkallas också på klientens begäran.

När kommunen beslutar om beviljande av service har den rätt att av klienten få sådana uppgifter som inverkar på beviljandet av servicesedeln och på servicesedelns värde. Klienten ska ge de uppgifter som behövs för att bevilja en inkomstrelaterad servicesedel. I fråga om myndigheternas rätt att få uppgifter och utredningar som behövs för att bestämma värdet på en inkomstrelaterad servicesedel tillämpas vad som i 14a § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården föreskrivs om myndigheternas rätt att få uppgifter för att klientavgifter ska kunna fastställas.

Kommunen ska upplysa klienten om vilka andra uppgiftskällor som kan användas för att inhämta upplysningar om honom eller henne och vilka upplysningar om honom eller henne som kan inhämtas oberoende av klientens samtycke. Klienten ska beredas tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtats från andra källor och lämna en behövlig utredning i saken.

Klienten kan i de fall som avses i 9 § 1 mom. i klientlagen företräddas av klientens lagliga företrädare, en nära anhörig eller någon annan närstående person.

3.2 Relationen mellan klienten och tjänsteproducenten

En klient med servicesedel väljer självständigt eller med assistans från sin lagliga företrädare en tjänsteproducent bland de privata tjänsteproducenter som kommunen har godkänt. Kommunen anvisar inte servicesedelklienter åt tjänsteproducenterna. Kommunens personal ger klienten anvisningar och vid behov personlig rådgivning om användningen av servicesedeln.

Klienten sänder servicesedelns kod till den tjänsteproducent som klienten har valt. På basis av koden hittar tjänsteproducenten klienten i det elektroniska servicesedelsystemet. Efter att ha klarlagt koden ska tjänsteproducenten kontakta klienten och utreda, för vilket ändamål servicesedeln har beviljats. Ändamålet framgår av servicesedeln, servicebeslutet eller vård- och serviceplanen.

Klienten eller den ovan nämnda företrädaren ingår ett avtal om anskaffning av tjänsten från tjänsteproducenten. Ett sådant avtalsförhållande omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsumenträtt och avtalsrätt i enlighet med innehållet i avtalet. Det är fråga om ett avtal mellan en klient i konsumentställning och en tjänsteproducent som är näringsidkare. Klienten kan byta tjänsteproducent under servicesedelns giltighetstid.

3.3 Klientens rättsmedel

Servicesedlar är ett sätt att ordna kommunens lagstadgade social- och hälsovårdstjänster. Därför är klientens ställning reglerad genom samma bestämmelser i speciallagstiftningen som i fråga om social- och hälsovårdstjänster som ordnas på annat sätt. På klientens ställning tillämpas gällande lagstiftning, såsom lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, lagen om patientens ställning och rättigheter, lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården och socialvårdslagen.

Konsumentskyddslagen tillämpas på serviceproduktionen. Enligt lag får en näringsidkare inte vid utbud av konsumtionsnyttigheter använda ett avtalsvillkor som med beaktande av nyttighetens pris och andra omständigheter som inverkar på saken ska anses oskäligt för konsumenterna.

I reklamationssituationer ska klienten meddela sin avtalspartner, dvs. tjänsteproducenten, om sitt missnöje. Klienten har rätt att använda rättsmedel enligt konsumentskyddslagen vid reklamationer. Till påföljderna hör klientens rätt att i egenskap av konsument hålla inne betalningen, avhjälpan av felet, prisavdrag, hävning av köpet och skadestånd. Servicesedelklienten kan föra meningsskiljaktigheter som gäller avtalet till

konsumenttvistenämnden för behandling. Bestämmelser om hur meningsskiljaktigheter som gäller avtal mellan klienten och tjänsteproducenten förs till konsumenttvistenämnden finns i lagen om konsumenttvistenämnden.

Enligt lagen om patientens ställning och rättigheter är patientens rättsmedel en anmärkning till den ansvariga föreståndaren för ifrågavarande verksamhetsenhet inom hälso- och sjukvården samt rätt att anföra klagomål över vården eller bemötandet i vården hos den myndighet som utövar tillsyn över hälso- och sjukvården.

Dessutom kan patienten i enlighet med patientförsäkringslagen (948/2019) kan patienten göra anmälan om personskada i situationer som beskrivs i 23 § i lagen.

Enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården har klienten rätt att framställa en anmärkning om sitt bemötande till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. Klienten har också möjlighet att anföra klagan.

Utöver en eventuell anmärkning eller klagan önskas klienten ge respons till kommunens social- och hälsovårdstjänster.

3.4 Klientens kostnader

Klienten har rätt att använda servicesedlar endast för betalning av tjänster som avses i den specifika regelboken för den aktuella tjänsten och produceras av en serviceproducent som kommunen har godkänt. Om priset på den tjänst som tillhandahålls klienten överstiger servicesedelns värde, betalar klienten skillnaden som en s.k. självriskandel. Klienten har rätt att av tjänsteproducenten skaffa också andra tjänster än de som skaffas med servicesedel. Klienten betalar till tjänsteproducenten hela priset för de tilläggstjänster klienten har beställt i enlighet med avtalet mellan parterna.

Kommunen kan inte ta ut en klientavgift av den som använder servicesedel för en tjänst som tillhandahålls mot servicesedeln.

Servicesedlarna är en skattefri förmån. Skattefriheten förutsätter att servicesedeln beviljas för klart definierade tjänster, är personlig och inte kan överföras till någon annan person och att det inte är fråga om pengar som betalas direkt till klienten och vars användning klienten själv bestämmer om.

Klienten har inte rätt att få ersättning enligt sjukförsäkringslagen för sin självriskandel. Klienten kan dock få ersättning för resekostnader på det sätt som föreskrivs i sjukförsäkringslagen.

Då klienten använder en servicesedel som socialvården har gett berättigar klientens självrisk inte till hushållsavdrag vid inkomstbeskattningen. Om klienten köper tilläggstjänster av samma tjänsteproducent helt på egen bekostnad, kan hushållsavdrag fås för dessa tilläggstjänster.

4. Tjänsteproducentens skyldigheter

4.1 Allmänna krav

Tjänsteproducenten förbinder sig att uppfylla de allmänna kraven enligt 5 § i servicesedellagen. Dessutom förbinder sig tjänsteproducenten att uppfylla de övriga krav som kommunen ställer i denna regelbok och i den tjänstespecifika delen.

Kommunen har rätt att kräva att tjänsteproducenten lämnar in skriftliga intyg eller andra tillräckliga bevis för att de allmänna krav som nämns i denna punkt uppfylls.

För detta ändamål rekommenderas det att tjänsteproducenten har anslutit sig till eller ansluter sig till programmet Pålitlig Partner (www.vastuugroup.fi) i samband med ansökningsprocessen.

4.1.1 Registrering i förskottsuppbördsregistret

Tjänsteproducenten förbinder sig att vara registrerad i Skatteförvaltningens förskottsuppbördsregister. Förskottsuppbördsregistrering är ett av kännetecknen för företagsverksamhet, och servicesedellagen förutsätter det av varje tjänsteproducent som tillhandahåller tjänster mot servicesedel. Tjänsteproducenten lämnar en tillräcklig utredning om saken. Som tillräcklig utredning betraktas bl.a. en Pålitlig Partner-rapport.

4.1.2 Krav enligt speciallagstiftning som gäller tjänsteproducenter

Tjänsteproducenten ska uppfylla de krav i speciallagstiftning som gäller den. Med speciallagstiftning avses i detta fall i synnerhet lagen om privat hälso- och sjukvård eller lagen om privat socialservice. I fråga om enheter som tillhandahåller tjänster har efterlevnad av kraven kontrollerats vid inrättandet av enheten.

4.1.3 Minimiseringsnivå

De tjänster som tjänsteproducenten producerar ska fortlöpande motsvara minst den nivå som förutsätts av motsvarande kommunal verksamhet. Likaså ska tjänsteproducenten tillgodose klientens rätt till hälso- och sjukvård samt socialservice av god kvalitet. Tjänsteproducenten förbinder sig att upprätthålla personalens yrkesskicklighet. I praktiken godkänner kommunen servicenivån i och med att kommunen väljer in tjänsteproducenten i serviceledningsystemet och tar emot dess förbindelse avseende systemet.

4.1.4 Försäkringsskydd

Tjänsteproducenten förbinder sig att teckna och hålla i kraft de lagstadgade försäkringar som verksamheten förutsätter med tanke på ansvarsfrågor. Sådana är bl.a. försäkring enligt patientskadelagen eller annan ansvarsförsäkring. Ansvarsförsäkringens försäkringsbelopp ska med beaktande av tjänsteverksamhetens art och omfattning vara tillräckligt för att ersätta person- eller materialskador som verksamheten eventuellt orsakar, och försäkringsvillkoren ska i övrigt motsvara sedvanlig ansvarsförsäkringspraxis.

Uppfyllandet av kriteriet påvisas genom intyg från försäkringsbolag om att det finns en giltig ansvarsförsäkring och att försäkringspremierna har betalats. Intyget lämnas i samband med anmälan.

4.2 Övriga krav som kommunen ställer

Utöver de föreslagna allmänna kraven förbinder sig tjänsteproducenten att uppfylla de särskilda krav som kommunen ställer i fråga om klienters eller klientgruppers behov, tjänsternas mängd eller kvalitet, förhållandena i kommunen eller andra motsvarande krav.

Tjänsteproducenten förbinder sig att särskilt uppfylla följande villkor:

4.2.1 Anslutning till arbetsgivarregistret och handelsregistret

Det är obligatoriskt att vara medlem i arbetsgivarregistret, om löneutbetalningen är regelbunden och tjänsteproducenten under kalenderåret har antingen minst två ordinarie löntagare eller minst sex tillfälliga löntagare.

Anslutning till handelsregistret är obligatorisk för varje företag, självständig yrkesutövare och privat yrkesutövare samt för firma som är verksam någon annanstans än på sin egen bostadsadress.

Tjänsteproducenten bifogar till sin ansökan en redogörelse över saken.

4.2.2 Tillstånd att tillhandahålla hälso- och sjukvårdstjänster, anmälan om produktion av socialservice

Tjänsteproducenten för hälso- och sjukvårdstjänster uppfyller de krav som ställs på verksamheten enligt lagen om privat hälso- och sjukvård jämte ändringar. Yrkesutövaren har gjort en anmälan till regionförvaltningsverket om att han eller hon är yrkesutövare. Dessutom får det inte finnas några gällande förelägganden från tillsynsmyndigheter om avbrytande av verksamheten eller förbud mot användning av en sådan verksamhetsenhet, del av den eller anordning som behövs för tillhandahållande av tjänsten.

Uppfyllandet av kriteriet påvisas genom en kopia av det beviljade tillståndet från regionförvaltningsverket eller ett utdrag ur registret över privata tjänsteproducenter eller genom en utredning om att tillstånd har skaffats före tjänstens början, som ska lämnas in som bilaga i samband med anmälan.

En producent av socialservice ska uppfylla de krav som ställs på verksamheten enligt lagen om privat socialservice (922/2011) jämte ändringar. Varje producent av privat socialservice som producerar annan socialservice än socialservice dygnet runt ska lämna in en skriftlig anmälan om verksamheten innan den inleds eller ändras väsentligt till det kommunala organet i den kommun där tjänsterna produceras. En tjänsteproducent som har ansökt om tillstånd för produktion av socialservice dygnet runt behöver inte göra någon separat anmälan om sådana andra former av socialservice än socialservice dygnet runt som denne producerar om de framgår av tillståndsansökan.

4.2.3 Skatter och socialskyddsavgifter

Tjänsteproducenten har sört för betalningen av skatter och socialskyddsavgifter.

Tjänsteproducenten lämnar som bilaga till ansökan en tillräcklig utredning om saken.

4.2.4 ARPL, pensionsavgifter

Tjänsteproducenten har sört för att arbetstagarnas pensionsförsäkring (ARPL) tecknas och att pensionsavgifterna betalas.

Tjänsteproducenten lämnar som bilaga till ansökan en tillräcklig utredning om saken.

4.2.5 Personal

Klienten har rätt att få service antingen på finska eller svenska. Tjänsteproducenten förbinder sig att se till att dess personal omfattar ett tillräckligt antal personer som uppfyller villkoren i denna punkt. En godkänd tjänsteproducent är skyldig att anvisa en person som ansvarar för tjänsten.

Tjänsteproducenten iakttar gällande kollektivavtal eller skäliga arbetsvillkor. Tjänsteproducenten ska ha ordnat företagshälsovård för sin personal.

Tjänsteproducenten ska föra personalförteckning. Förteckningen bifogas till ansökan och den lämnas också på särskild begäran. Av personalförteckningen ska framgå:

- namn och utbildning (samt legitimerade yrkesutbildade personers registreringsnummer i Valviras register)
- datum för kontroll av utdraget om brottslig bakgrund (gäller tjänster där den anställda arbetar med barn)
- giltigt tillstånd för läkemedelsbehandling (gäller tjänster där den anställda utför läkemedelsbehandling)
- språkkunskaper

Tjänsteproducenten lämnar som bilaga till ansökan en tillräcklig utredning om saken.

4.2.6 Plan för egenkontroll

Tjänsteproducenten ska ha en uppdaterad plan för egenkontroll. Tjänsteproducenten ska hålla planen för egenkontroll offentligt tillgänglig och följa med, hur den genomförs. Tjänsteproducenten ska ha en namngiven person som ansvarar för egenkontrollen.

Planen för egenkontroll ska lämnas som bilaga till ansökan.

4.2.7 Skyldigheter enligt upphandlingslagen

Det krävs att tjänsteproducenten och personer inom dess ledning inte genom lagakraftvunnen dom som framgår av straffregistret blivit dömda för brott som nämns i 80 § i lagen om offentlig upphandling och koncession (1397/2016).

Tjänsteproducenten lämnar som bilaga till ansökan en tillräcklig utredning om saken.

4.2.8 Verksamhetslokaler

Tjänsteproducentens lokaler för service till klienter ska fortlöpande uppfylla säkerhetsföreskrifterna så att enheten sörjer för klienternas säkerhet i enlighet med lag och myndighetsföreskrifter. Lokalerna ska också uppfylla de krav för godkännande som i lag ställs på tjänsteproducenter.

4.2.9 Pris- och adressuppgifter

Tjänsteproducentens aktuella pris- och adressuppgifter ska vara tillgängliga via servicesedelsystemet.

Tjänsteproducenten förbinder sig att iaktta de priser som den uppgett för ett kalenderår i sänder. Det är möjligt att ändra priser årligen under tiden 1.-31.12. och de nya priserna träder i kraft årligen från 1.1.

Prisuppgifterna för de tjänster som tillhandahålls ska på klientens begäran också lämnas i skriftlig form.

Om en kilometerersättning tas ut, ska också detta uppges i samband med prisuppgifterna. Kilometerersättningen kan uppgå till högst det belopp som anges i skattemyndighetens gällande anvisningar (0,44 €/km år 2021). Kilometerersättningen betalas enligt faktiska kilometer högst enligt avståndet mellan Borgå torg (Fredsgatan 22) och klientens adress. Närmare föreskrifter om kilometerersättning kan meddelas genom tjänstespecifika regelböcker.

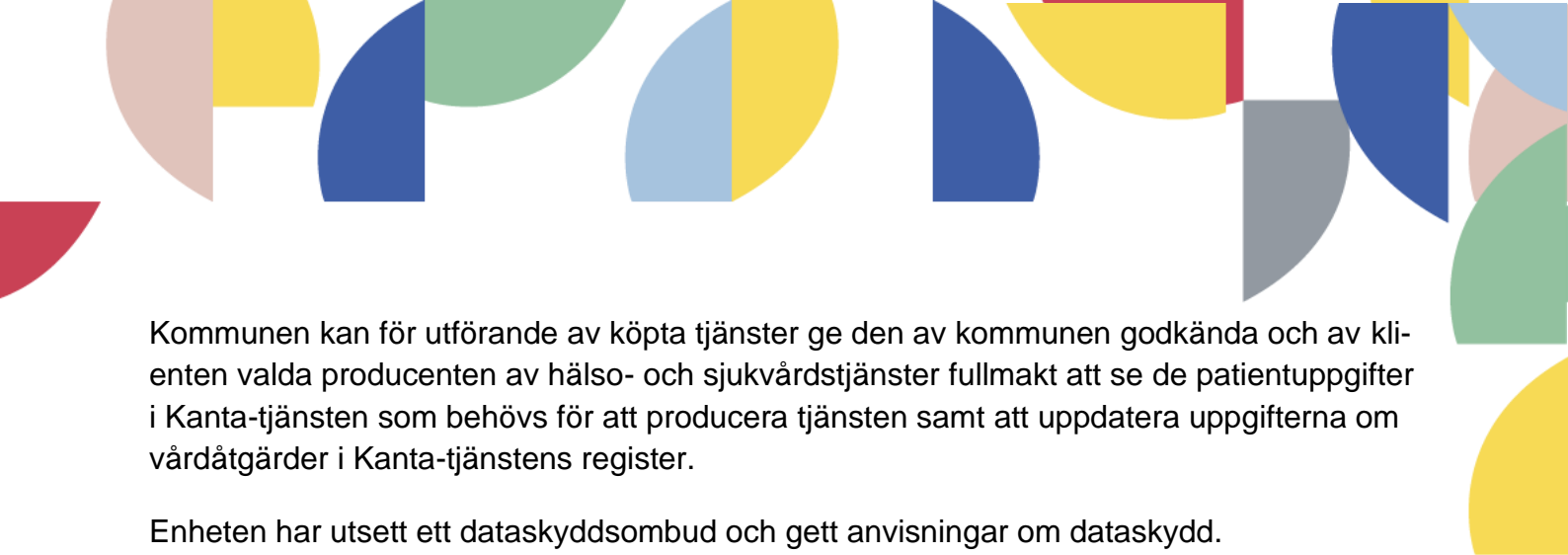
4.2.10 Hur och när tjänsteproducenten kan kontaktas

Tjänsteproducentens aktuella kontaktuppgifter ska vara införda i servicesedelsystemet. Tjänsteproducenten svarar för att uppgifterna i systemet är aktuella. Kontaktuppgifterna ska betjäna både klienter och kommunens representanter. Tjänsteproducentens företrädare ska kunna nås av klienterna och kommunen per telefon under tjänstetid.

4.2.11 Patient- och klienthandlingar

Kommunen är personuppgiftsansvarig för patient- och klienthandlingar som uppkommer i samband med service som ordnas med servicesedel. Klient- och patienthandlingar som uppkommer i servicesedelverksamheten är kommunala handlingar, även om de upprättas och förvaras av tjänsteproducenten. Handlingarna ska återlämnas till kommunen när tjänsterna avslutas.

Tjänsteproducenten ska behandla handlingarna på det sätt som föreskrivs i den gällande lagstiftningen om behandling av personuppgifter och dataskydd, i lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) och i annan social- och hälsovårdslagstiftning. I enlighet med lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården ska tjänsteproducenten särskilt fästa uppmärksamhet vid lagring av logguppgifter enligt 5 § och 18 § om klientens rätt att på begäran få logguppgifter. Vid behandlingen av handlingar ska tjänsteproducenten också iaktta det som föreskrivs om behandlingen av kommunala handlingar.



Kommunen kan för utförande av köpta tjänster ge den av kommunen godkända och av klienten valda producenten av hälso- och sjukvårdstjänster fullmakt att se de patientuppgifter i Kanta-tjänsten som behövs för att producera tjänsten samt att uppdatera uppgifterna om vårdåtgärder i Kanta-tjänstens register.

Enheten har utsett ett dataskyddsombud och gett anvisningar om dataskydd.

Tjänsteproducenten svarar för att endast personer för vilkas arbetsuppgifter det är nödvändigt får behandla klientens uppgifter. Tjänsteproducenten ska se till att alla arbetstagare och studerande som behandlar klientuppgifter, oberoende av anställningsförhållandets art, förbinder sig till lagstiftningens krav på sekretess och tystnadsplikt, så att de inte lämnar ut uppgifter om enskilda personer till utomstående. Förbindelsen gäller också efter att personerna i fråga inte längre är anställda eller praktikanter hos tjänsteproducenten.

Tjänsteproducenten har ett informationssäkert klientdatasystem, vars anskaffning och övriga kostnader den svarar för. Datasystemet innehåller alla sådana uppgifter som behövs för att säkerställa klientarbetets säkerhet, kontinuitet och tillförlitlighet. Datasystemet ska vara kompatibelt med Kanta-arkivet enligt den tidtabell som anges i lagstiftningen och enligt de anvisningar som Institutet för hälsa och välfärd ger.

Anteckningar som gäller klienten, klientens hälsa eller klientens boende görs på ett ändamålsenligt och sakligt sätt. Enheten antecknar klientuppgifter som är tillräckliga och ändamålsenliga tanke på tillhandahållandet av klientens boendeservice. Av uppgifterna framgår åtgärder och uppföljning. De dagliga anteckningarna ska beskriva klientens situation och vara utförda med respekt för klienten. Klientens delaktighet i utförandet av dagliga anteckningar ska möjliggöras, om klienten så önskar och förmår.

Klienten ska informeras om att klientuppgifter om honom eller henne antecknas. Klienten har rätt att, om han eller hon så önskar, få information om anteckningarna om sig själv i en form som klienten själv begriper.

Klienten kan framställa en begäran om insyn eller en begäran om rättelse av fel hos den personuppgiftsansvarige, dvs. kommunen, eller, om det särskilt har avtalats mellan tjänsteproducenten och kommunen, direkt hos tjänsteproducenten. Vid en begäran om insyn eller begäran om rättelse avgörs saken dock i sista hand av kommunen.

Eftersom det är fråga om myndighetshandlingar beslutar kommunen i egenskap av personuppgiftsansvarig om utlämnande av uppgifter. Offentlighetslagens bestämmelser om utlämnande av handlingar och sekretess tillämpas på handlingarna också när de innehas av en tjänsteproducent. Behandlingen av handlingarna regleras också av lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007).



När klientrelationen upphör sänds alla handlingar som gäller klienten till beställaren.

Tjänsteproducenten ska på beställarens begäran lämna ett sammandrag, en rapport eller någon annan motsvarande handling varav klientens situation och behov framgår.

Tjänsteproducenten är skyldig att iaktta kraven i EU:s dataskyddsförordning. Tjänsteproducenten förbinder sig att i sin verksamhet iaktta tillämplig gällande EU-lagstiftning och nationell lagstiftning som gäller behandling av personuppgifter och dataskydd och att behandla personuppgifter i enlighet med god informationshantering. Tjänsteproducenten ska se till att lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder vidtas för att säkerställa en säker behandling och dataskydd.

4.2.12 Sekretess

Social- och hälsovårdssektorn iakttar i sin verksamhet alltid lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet samt gällande bestämmelser om sekretess, tystnadsplikt, dataskydd och utlämnande av sekretessbelagda uppgifter. Tjänsteproducenten ska beakta bestämmelserna i lagarna i fråga.

Tjänsteproducenten ska säkerställa att dess personal förbinder sig att iaktta sekretess och omsorgsfullt behandla de sekretessbelagda klientuppgifter som den fått och inte använda dem för något annat ändamål än för sin verksamhet som tjänsteproducent. Tystnadsplikten ska gälla också efter det att arbetstagarens arbetsavtal har upphört att gälla.

Tjänsteproducenten är skyldig att iaktta kraven i EU:s dataskyddsförordning. Tjänsteproducenten förbinder sig att i sin verksamhet iaktta tillämplig gällande EU-lagstiftning och nationell lagstiftning som gäller behandling av personuppgifter och dataskydd och att behandla personuppgifter i enlighet med god informationshantering. Tjänsteproducenten ska se till att lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder vidtas för att säkerställa en säker behandling och dataskydd.

Tjänsteproducenten är skyldig att iaktta de villkor för behandling av personuppgifter som finns som bilaga till denna regelbok.

4.2.13 Underleverantörer

Om tjänsteproducenten anlitar underleverantörer, svarar tjänsteproducenten för underleverantörernas verksamhet i samma omfattning och på samma sätt som för sin egen verksamhet.

4.2.14 Marknadsföring

Tjänsteproducentens marknadsföring ska vara saklig, pålitlig och förenlig med god sed. Tjänsteproducenten får inte använda överord eller jämförelseformer i sin marknadsföring av tjänster som tillhandahålls mot servicesedel. Det är inte godtagbart att genom marknadsföring skapa onödig efterfrågan på social- och hälsovårdstjänster.

Prisinformationen ska ges på ett jämförbart sätt så att en klient som använder servicesedel lätt kan sluta sig till det totala priset på en tjänst och den andel som klienten själv ska betala. Med totalpris avses bl.a. timpriset för tjänsten, eventuella kilometerersättningar samt andra motsvarande kostnader som tjänsteproducenten tar ut av kunden.

En tjänsteproducent får inte använda kommunens namn vid marknadsföringen utan skriftligt tillstånd av kommunen. Dessa bestämmelser gäller också efter det att tjänsteproducenten inte längre producerar tjänster i fråga.

4.2.15 Meddelande till kommunen

Både kommunen och tjänsteproducenterna utser ansvariga personer som fungerar som kontaktpersoner i servicesedelverksamheten. Den ansvariga personen för en tjänsteproducent ska på eget initiativ och utan dröjsmål informera kommunen om väsentliga förändringar i sin verksamhet. Förändringar i de omständigheter som inverkar på tjänsteproduktionen ska anmälas utan dröjsmål efter det att förändringen har upptäckts eller då en förändring annars är sannolik.

Förändringar ska anmälas via det elektroniska servicesedelsystemet och skriftligt till kommunens ansvarsperson. Omständigheter som ska anmälas är bl.a. avgång av en person som tillhandahåller tjänsten, avbrott i servicesedelverksamheten, byte av ansvarspersoner och ändringar i kontaktuppgifter. Om tjänsteproducentens/företagets FO-nummer eller namn ändras, ska också detta särskilt anges.

Tjänsteproducenten ska utöva regelbunden kvalitetskontroll, och i vårdtjänster ska patienternas säkerhet iaktas. Kommunen ska utan dröjsmål informeras om reklamationer och ersättningskrav från klienter och patienter samt om svar och avgöranden som meddelats med anledning därav.

Tjänsteproducenten ska rapportera till kommunen varje offentligt klagomål, klagan och anmälan om vårdskada med anknytning till den vård som tillhandahållits mot servicesedel samt de avgöranden som meddelats med anledning därav.

4.2.16 Lagstiftning, myndighetsföreskrifter och anvisningar

På tjänsten tillämpas Finlands lag. Tjänsteproducenten ska iaktta all lagstiftning och alla myndighetsföreskrifter och anvisningar som gäller tjänsteproducenten och dess verksamhet. Om den lagstiftning som regelboken hänvisar till ändras, iakttas den lagstiftning som gäller vid respektive tidpunkt.

4.3 Ansökan om att bli tjänsteproducent

Ansökan om att bli tjänsteproducent görs på kommunens ansökningsblankett. Kommunen godkänner de tjänsteproducenter som omfattas av systemet med servicesedlar på det sätt som föreskrivs i lagen om servicesedlar. De intyg som enligt beställaransvarslagen krävs av tjänsteproducenter ska lämnas som bilaga till ansökan.

Obligatoriska uppgifter som ska lämnas i samband med anmälan

Huruvida tjänsteproducenten är införd i förskottsuppbördsregistret

Intyg över gällande ansvarsförsäkringar hos försäkringsbolag och över betalning av försäkringspremierna

Huruvida tjänsteproducenten är införd i arbetsgivarregistret

Uppgifter om betalda skatter och socialavgifter

ARPL och uppgifter om pensionsavgifter

Plan för egenkontroll

Tillstånd att tillhandahålla hälso- och sjukvårdstjänster: en kopia av det tillstånd som Regionförvaltningsverket har beviljat eller ett utdrag ur registret över privata tjänsteproducenter eller en utredning om att tillstånd har skaffats före tjänstens början (endast i fråga om hälso- och sjukvårdstjänster)

Personalförteckning

Tjänsteproducenten kan som utredning om sin behörighet lämna en Pålitlig Partner-rapport från VastuuGroup Oy.

Till ansökan ska dessutom fogas bilagor som eventuellt räknas upp i den tjänstespecifika regelboken.

Kommunen fattar beslut om godkännande eller förkastande av en tjänsteproducent senast inom tre (3) månader från anmälan.

4.4 Användning av ett elektroniskt servicesystem

Tjänsteproducenten förbinder sig att upprätthålla aktuella uppgifter om företaget och dess verksamhetsställen, arbetstagare, tjänsters tillgänglighet, underleverantörer och priser i det system som kommunen anvisar. Tjänsteproducentens kontaktuppgifter, tjänstebeskrivningar och prislistor ska vara tillgängliga för klienter via servicesedelssystemets portal. På basis av dessa uppgifter kan klienterna söka och jämföra olika tjänsteproducenter. Tjänsteproducenten ansvarar för de felaktiga uppgifter som den lämnar.

Tjänsteproducenten kontrollerar i det elektroniska systemet servicesedelns giltighet och värde innan den tar emot klientens servicebegäran. Tjänsteproducenten har inte rätt att fakturera, om klienten inte hade en gällande servicesedel.

Servicehändelserna ska bokföras inom fem dagar från tillhandahållandet för att saldot på klientens servicesedel fortlöpande ska vara aktuellt.

Tjänsteproducenten ansvarar för att registreringarna är korrekta. Uppgifter om vårdens innehåll registreras inte i systemet. Innehållsinformationen registreras i tjänsteproducentens eget klient- eller patientdatasystem och lämnas till kommunen vid behov, dock senast när klientens tjänst avslutas.

Om felaktiga anteckningar som orsakats av tjänsteproducentens oaktsamhet ger upphov till en arbetsmängd som är större än det som orsakas av sedvanliga rättelser, har kommunen rätt att av tjänsteproducenten ta ut kostnaderna för rättelserna.

4.5 Mervärdesbeskattning

Enligt 34 § i mervärdesskattelagen (1501/1993) betalas det ingen mervärdesskatt på försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster. Mervärdesskatt betalas inte heller då den som bedriver vårdverksamhet i samband med vården överlåter tjänster och varor som sedvanligt ingår i vården.

Med hälso- och sjukvårdstjänster avses åtgärder för att fastställa en människas hälsotillstånd och funktions- och arbetsförmåga eller för att återställa eller upprätthålla hälsan samt funktions- och arbetsförmågan, om det är fråga om

1) vård vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård som upprätthålls av staten eller kommunen eller vård som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård, eller

2) vård som ges av sådan yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som bedriver sin verksamhet med stöd av lagstadgad rätt eller som enligt lag är registrerad.

Enligt 37 § i mervärdesskattelagen ska skatt inte betalas på försäljning av tjänster och varor i form av socialvård. Med socialvård avses verksamhet som bedrivs av staten eller kommunen samt verksamhet som bedrivs av någon annan producent av socialvårdstjänster under övervakning av socialmyndigheterna, då verksamheten har till syfte att sörja för vården om barn och ungdomar samt vården av äldre personer, vården av och andra tjänster och stödåtgärder för personer med funktionsnedsättning, missbrukarvården och annan motsvarande verksamhet.

Skatteförvaltningen utfärdade 2.4.2019 en anvisning om mervärdesbeskattningen av socialvårdstjänster (diarienummer VH/352/00.01.00/2019). En förutsättning för att socialvårdstjänster som ordnas med servicesedel ska vara mervärdesskattefria är att de krav på skattefrihet som ställs i Skatteförvaltningens anvisning uppfylls.


5. Kommunens skyldigheter

5.1 Allmänna skyldigheter

Kommunen ska behandla ett ärende som gäller val av tjänsteproducent inom en (1) månad från det att tjänsteproducenten anmälde sig och fatta beslut om godkännande eller förkastande av tjänsteproducenten inom tre (3) månader från anmälan.

Kommunen ska föra en förteckning över de tjänsteproducenter som den godkännt. Uppgifter om tjänsteproducenterna, de tjänster de producerar och priserna på dem ska vara offentligt tillgängliga på internet i servicesedelsystemet.

Kommunen är skyldig att övervaka kvaliteten på de tjänster som de godkända tjänsteproducenterna tillhandahåller, inte bara i samband med godkännandeförfarandet utan också i samband med tjänsteproduktionen. Kommunen ska således säkerställa att tjänsteproducenterna uppfyller minimikraven för verksamheten.



Kommunen ska utse en ansvarig person som fungerar som kontaktperson i servicesedelverksamheten.

5.2 Registerföring, dataskydd och behandling av personuppgifter

Beställaren är personuppgiftsansvarig för anteckningen av klient- och patientuppgifter i tjänsten. Klienthandlingar och journalhandlingar som bildas inom servicesedelverksamheten klassificeras som myndighetshandlingar. Vid anteckningen av klient- och patientuppgifter ska de principer följas som framgår av lagen om klienthandlingar inom socialvården (254/2015). De uppgifter som är väsentliga för ordnandet och genomförandet av servicen ska alltid antecknas i kommunens eget klient- och patientregister senast när servicehändelsen avslutas.

Tjänsteproducenten är skyldig att iaktta de villkor för behandling av personuppgifter som finns som bilaga till denna regelbok.

5.3 Servicesedelns värde och tjänsternas prissättning

Servicesedlarna kan vara antingen jämnstora eller inkomstbundna. Klienten ges ett beslut om beviljande av servicesedel och om dess värde. Värdet på en servicesedel som ges för anskaffning av social- och hälsovårdstjänster som enligt lag är avgiftsfria fastställs så att klienten inte behöver betala en självriskandel.

Kommunen kan ställa det som kriterium för godkännande av tjänsteproducenter att en tjänst som produceras med servicesedel får kosta högst ett visst belopp. Man kan också låta priset fritt bestämmas av marknaden.

Om det pris för en tjänst som klienten och tjänsteproducenten avtalat om är lägre än servicesedelns värde, är kommunen skyldig att till tjänsteproducenten betala högst det pris som anges i tjänsteproducentens prislista.

Om en klient med långvariga tjänster upprepade gånger eller långvarigt är förhindrad att använda de tjänster som hör till den avtalade servicehelheten, ska tjänsteproducenten i skälig utsträckning beakta detta som en faktor som sänker serviceavgifterna för frånvaroperioden i fråga. Närmare villkor om tjänsteproducentens rätt att fakturera klienten och staden kan anges i regelbokens avsnitt om tjänsten.

6. Uppföljning och tillsyn över tjänsten

6.1 Tillsyn över kvaliteten på tjänsterna

Kommunen övervakar kvaliteten på de tjänster som de godkända tjänsteproducenterna tillhandahåller och säkerställer att kvaliteten på tjänsterna uppfyller de kriterier som anges i lagen om servicesedlar och i regelboken. Tjänsteproducenten förbinder sig att iakttä regelbokens villkor.

Tjänsteproducenten är skyldig att på begäran tillstålla kommunen en rapport om kvalitetskontrollen samt mottagna reklamationer och andra uppgifter och handlingar som kommunen särskilt begärt.

Kommunen har rätt att göra kvalitetskontroll och inspektionsbesök utan förhandsanmälan.

6.2 Ansvar, försäkringar och skadestånd

Eventuella skador ersätts i första hand ur tjänsteproducentens försäkring och i sista hand ansvarar tjänsteproducenten för dem i enlighet med skadeståndslagen. Kommunen ansvarar inte för skador som tjänsteproducenten orsakar tjänstemottagaren.

6.3 Återkallande av godkännandet

Kommunen har rätt att återkalla godkännandet av en tjänsteproducent och omedelbart stryka tjänsteproducentens namn från förteckningen över godkända tjänsteproducenter, om

- a) god vård- och servicepraxis inte följs,
- b) de villkor för godkännande som anges i lag eller i denna regelbok inte uppfylls,
- c) tjänsteproducenten (trots kommunens skriftliga uppmaning) inte iakttar villkoren i regelboken eller kraven i bilagorna till regelboken,
- d) serviceproducenten har blivit insolvent, inte har kunnat betala sina fakturor senast på förfallodagen, har inlett ett ackordsförfarande, har försatts i likvidation eller löper omedelbar risk att bli försatt i likvidation eller har försatts i konkurs,
- e) tjänsteproducenten eller någon som hör till dess ledning har dömts för brott i näringsverksamhet, brott mot person eller ekonomiskt brott.

- f) tjänsteproducenten har lämnat väsentligt oriktiga uppgifter om företaget
- g) tjänsteproducenten har missbrukat sin ställning bland klienterna eller producerat tjänsten i strid med det beslut om servicesedlar som klienten fått,
- h) tjänsteproducenten har försummat betalningen av skatter och socialskyddsavgifter

Om kommunen genom administrativa beslut upphör med användningen av servicesedlar eller ändrar villkoren för användningen av servicesedlar så att tjänsteproducenten inte längre uppfyller de nya villkoren, har kommunen rätt att återkalla godkännandet av tjänsteproducenten och stryka tjänsteproducentens namn från förteckningen över godkända tjänsteproducenter.

Kommunen ska återkalla godkännandet av en tjänsteproducent, om tjänsteproducenten begär att godkännandet återkallas. Tjänsteproducenten tas då omedelbart bort från listan över godkända tjänsteproducenterna.

Efter att godkännandet återkallats kan tjänsteproducenten inte ta emot servicebegäran för vars betalning servicesedlar används. Närmare bestämmelser om eventuella andra omständigheter i anslutning till återkallande av godkännandet av en tjänsteproducent finns i den tjänstespecifika regelboken.

7. Bilagor till regelboken

Anvisningar om behandling av personuppgifter

Tjänstespecifika regelböcker

- hemvård
- hemservice för barnfamiljer
- personlig assistans enligt handikappservicelagen
- stöd för närståendevård
- öppen rehabilitering av frontveteraner
- tjänster som stöder frontveteranernas boende hemma
- effektiverat serviceboende