



Social- och hälsovårdsverket
Sosiaali- ja terveystoimisto

Regelbok för servicesedel Allmänna riktlinjer

(1.10.2015)

Uppdaterad 19.10.2019

Effector-förändringarna gjorda 4.6.2020

Innehåll

| | |
|---|----|
| 1 ALLMÄN DEL | 3 |
| 2 SERVICESEDEL | 3 |
| 3 DEFINITIONER | 4 |
| 4 SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSVERKETS ALLMÄNNA SKYLDIGHETER | 6 |
| 5 OBEROENDE HOS DEN SOM BEVILJAR SERVICESEDLAR | 6 |
| 6 SERVICEPRODUCENTENS ALLMÄNNA SKYLDIGHETER | 7 |
| 6.1 Köp av underleverantör | 9 |
| 6.2 Debitering | 9 |
| 6.3 Plan för egenkontroll | 10 |
| 6.4 Informering om förändringar | 10 |
| 6.5 Användning av det elektroniska servicesedelsystemet | 11 |
| 7 KLIENTENS STÄLLNING | 13 |
| 7.1 Klientrespons, anmärkningar, klagomål och patientskadeanmälningar | 13 |
| 7.2 Klientens/patientens rättsmedel | 14 |
| 7.3 Fel i servicen och reklamation | 14 |
| 7.4 Hävning av avtal | 15 |
| 7.5 Skadestånd | 15 |
| 7.6 Avgörande av meningsskiljaktigheter | 16 |
| 8 KLIENT- OCH PATIENTDOKUMENT OCH DATASKYDD | 16 |
| 8.1 Registerföring | 16 |
| 8.2 Överföring och förvaring av klient- och patientdokument | 17 |
| 8.3 Datasystem | 17 |

| | |
|--|----|
| 9 ÅTERKALLANDE AV GODKÄNNANDE AV SERVICEPRODUCENT | 18 |
| 10 BESKATTNING | 19 |
| 10.1 Inkomstbeskattning | 19 |
| 10.2 Mervärdesskatt | 19 |
| 11 RESEERSÄTTNING | 20 |
| 12 SEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT | 20 |
| 13 REGELBOKENS GILTIGHETSTID, ÄNDRINGAR OCH UPPHÄVNING | 21 |
| KONTAKTUPPGIFTER FÖR SERVICESEDEL | 22 |
| LAGSTIFTNING OCH REKOMMENDATIONER | 23 |

1 Allmän del

I denna regelbok beskrivs de rättigheter och skyldigheter som privata serviceproducenter inom social- och/eller hälsovården förbinder sig till då social- och hälsovårdsverket i Jakobstad godkänner serviceproducenten som servicesedelproducent inom social- och/eller hälsovården. I regelboken ställer social- och hälsovårdsverket upp kriterierna för godkännande av serviceproducenter som åsyftas i lagen om servicesedlar (5 §, 569/2009; senare servicesedellagen).

I regelbokens allmänna del beskrivs riktlinjer för användning av servicesedel samt de förväntningar och skyldigheter, som ställs på både privata aktörer inom hälso- och sjukvården och sociala sektorn och social-och hälsovårdsverket vid staden Jakobstad.

En privat serviceproducent förbinder sig att följa villkoren i denna regelbok från och med den tidpunkt då serviceproducenten beviljas rätt att producera social- och hälsovårdstjänster med servicesedel. Serviceproducenten definieras enligt lagen om privat hälso- och sjukvård 152/1990 eller lagen om privat socialservice 922/2011.

Som tillägg till den allmänna regelboken har man gjort upp en egen servicespecifik regelbok för vardera servicesedel. Både den servicespecifika och den allmänna regelboken tillämpas på varje enskild servicesedel som har tagits i bruk inom social- och hälsovårdsverket. Denna allmänna regelbok för servicesedel tillämpas således på alla servicesedlar.

2 Servicesedel

Servicesedellagen reglerar användningen av servicesedel. Lagen tillämpas på användningen av servicesedel för social- och hälsovårdstjänster som ordnas av kommunerna. Lagen tillämpas enbart på upphandling av privata social- och hälsovårdstjänster.

Servicesedeln är ett alternativt sätt att ordna social- och hälsovårdstjänster som social- och hälsovårdsverket i Jakobstad har ansvar för att ordna. Vid användningen av servicesedel ersätts den som använder servicen de kostnader som förorsakas av den service som serviceproducenten ordnar till det av kommunen (social- och hälsovårdsverket) på förhand bestämda värdet. Beviljandet av servicesedel baseras alltid på bedömningen av servicebehov som görs av en yrkesperson inom social- och hälsovårdsverket.

Vid användningen av servicesedlar påverkas klientens ställning av samma bestämmelser inom speciallagstiftningen som gäller för de kommunala social- och hälsovårdstjänster som ordnas på andra sätt. Den som använder servicesedlar har rätt att välja vilken serviceproducent han eller hon vill använda bland de serviceproducenter som finns i registret som social- och hälsovårdsverket upprätthåller.

Servicesedeln kan vara jämnstor eller inkomstrelaterad. En jämnstor servicesedel har lika värde för alla. Värdet på en inkomstrelaterad servicesedel bestäms enligt klientens

fortlöpande och regelbundna inkomster. Ett beslut om värdet på en inkomstrelaterad servicesedel delges klienten.

Social- och hälsovårdsverket i Jakobstad kan sätta ett pristak på servicesedeltjänsterna. Med pristak avses det maximala pris som betalas till serviceproducenten. I detta ingår andelen som kommunen betalar (servicesedelns värde) och klientens självrisk. Servicesedelns värde och ett eventuellt pristak definieras i de servicespecifika delarna i regelboken.

Då man avtalar om servicen vid användning av servicesedlar är social- och hälsovårdsverket inte avtalspart eftersom det är fråga om ett avtal mellan klienten som konsument och serviceproducenten. Serviceproducenterna som ansvarar för produktionen av servicen ska vara godkända av social- och hälsovårdsverket. Servicen betalas helt eller delvis med servicesedeln, beroende på sedelns värde.

Social- och hälsovårdsverket i Jakobstad och serviceproducenten namnger eller utser på grund av position en eller flera personer som fungerar som kontakt- och ansvarspersoner för förverkligandet av kraven i denna regelbok och tar emot anmälningar.

Syftet med servicesedlar är bl.a. att öka klientens valfrihet. Servicesedeln baserar sig på tre separata avtal (lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården 569/2009):

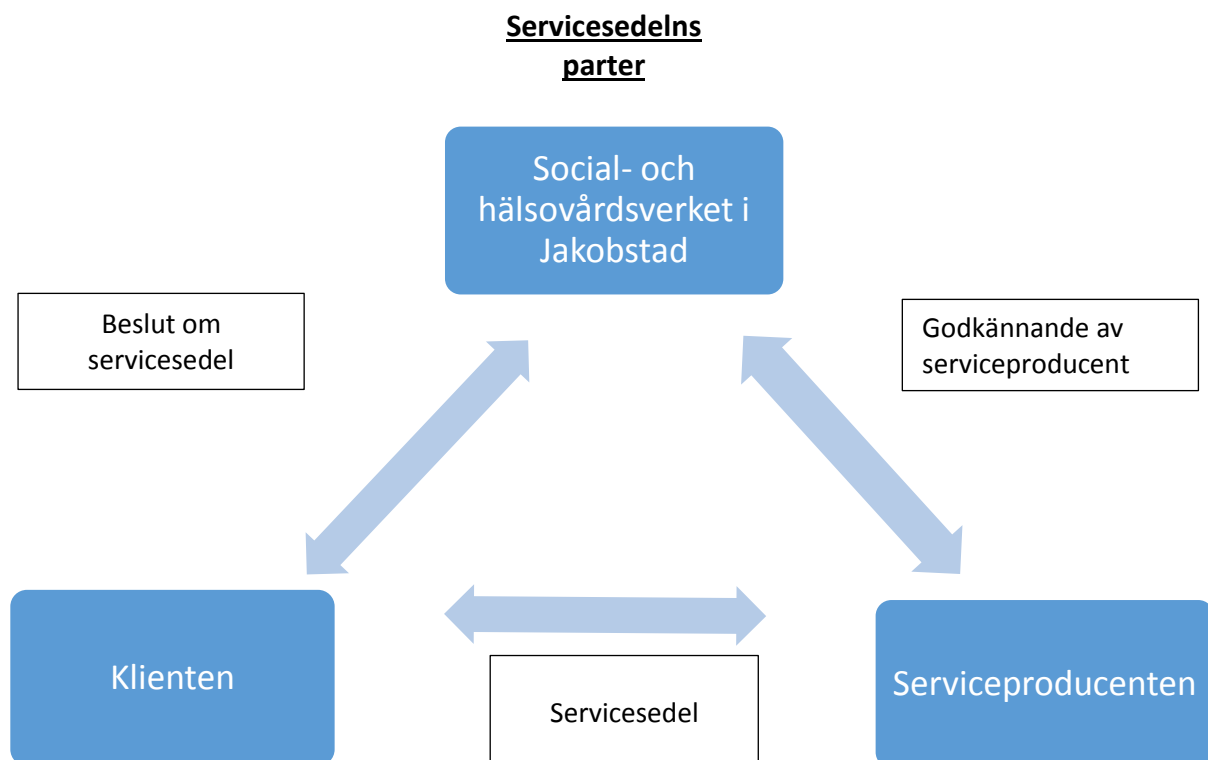
- Avtal mellan social- och hälsovårdsverket och serviceproducenten (godkännande av serviceproducent)
- Avtal mellan klienten och social- och hälsovårdsverket (beslut om servicesedel)
- Avtal mellan klienten och serviceproducenten (serviceavtal)

3 Definitioner

I denna regelbok:

- Med **klient** avses i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 3 § 1 punkten avsedd klient och i lagen om patientens ställning och rättigheter 2 § 1 punkten avsedd patient. Dessutom regleras klientens ställning även i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009 3 §).
- Med **servicesedel** avses en förbindelse som social- och hälsovårdsverket i Jakobstad, som är ansvarig för att ordna social- och hälsovårdsservice, ger mottagaren av tjänsten om att ersätta kostnaderna för en tjänst som tillhandahålls av en serviceproducent upp till det värde som kommunen fastställt på förhand.
- Med **självriskandel** avses den del av kostnaderna som uppstår då den privata serviceproducenten producerade servicen och som värdet av social- och hälsovårdsverkets servicesedel inte täcker och klienten därför betalar själv.

- **Serviceproducenten** är den serviceproducent inom ramarna för systemet för servicesedlar som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller i lagen om privat socialservice (922/2011).
- Med **beställare** avses den som beställer service, dvs. **social- och hälsovårdsverket i Jakobstad**.
- Med **regelbok** avses den handling, där social-och hälsovårdsverket definierar de i servicesedellagens 5 § avsedda kriterierna för godkännande av serviceproducenter. Social- och hälsovårdsverket ålägger serviceproducenterna att följa regelbokens direktiv. Vid produktion av service som ordnas med servicesedel är serviceproducenten och klienten avtalsparter. Förbindelserna och ansvaret i avtalet gäller inte social- och hälsovårdsverket.



4 Social- och hälsovårdsverkets allmänna skyldigheter

1. **Godkänner** på det sätt som servicesedellagen förutsätter de privata serviceproducenterna vars tjänster klienten kan betala för med servicesedlar som social- och hälsovårdsverket har beviljat. Godkänner produktionssättet för servicen.
2. **Godkänner** servicesedelproducenterna i Effector-systemet. Polycon kan instruera producenterna att använda servicesedelsystemet. Företagets information publiceras i Palse.fi-portalen, där företagets information syns nationellt. Serviceproducenten ansvarar för att hålla kontaktuppgifterna till sina verksamhetsenheter uppdaterade.
3. **Tar** ärendet om val av serviceproducent till behandling inom en (1) månad efter att ansökan om att bli serviceproducent har kommit in. Fattar beslut om godkännande eller avslående av serviceproducent inom tre (3) månader, förutsatt att informationen och bilagorna i ansökan är adekvata.
4. **Handleder** klienten i användningen av servicesedel. Presenterar opartiskt alla företagens information samt olika alternativ på företagarnas service för klienten.
5. **Övervakar** de godkända serviceproducenternas servicekvalitet, också i samband med produktionen av dem, för att minimikraven som uppställts för verksamheten i regelbokens allmänna och servicespecifika delar uppfylls.
6. **Återkallar** godkännandet av serviceproducent och tar bort serviceproducenten ur registret ifall kraven som satts för godkännandet inte längre uppfylls eller om serviceproducenten begär att godkännandet ska återkallas.
7. **Är** den i dataskyddsförordningen avsedda personuppgiftsansvariga för klient- och patientdokument som uppstår i samband med service som ordnas med servicesedel. Dokument som serviceproducenten gör upp i samband med servicesituationen är myndighetsdokument.
8. **Ansvarar** som personuppgiftsansvarig i sista hand för hanteringen av klient- och patientdokument. Social- och hälsovårdsverket ansvarar och åtgärdar begäran om kontrollering och korrigerigering av information och begäran om att få information i fråga om klientens klientregister. Klienten riktar begäran om kontrollering eller korrigerigering direkt till social- och hälsovårdsverket.
9. **Ordnar** årligen minst två utvecklingsträffar för serviceproducenter.

5 Oberoende hos den som beviljar servicesedlar

Personen som beslutar om beviljande av servicesedlar för social- och hälsovårdsverket i Jakobstad kan inte vara i arbets-, uppdrags- eller tjänsteförhållande hos en serviceproducent som producerar servicesedelservice. En person som har beviljat en servicesedel får inte heller ha ett betydande innehav eller utöva betydande bestämmanderätt i serviceproducentens organisation eller i en sammanslutning som hör till samma koncern som serviceproducenten (över 10 % av aktierna, andelarna eller rösträtten).

6 Serviceproducentens allmänna skyldigheter

Alla som uppfyller de fastställda kriterierna godkänns till serviceproducent för servicesedel. Serviceproducenten förbinder sig till de förpliktelser som definierats i denna regelbok. Serviceproducenten förbinder sig ytterligare att följa de förpliktelser i regelboken för den specifika service som producenten har ansökt till. Serviceproducenten är den serviceproducent inom ramarna för systemet för servicesedlar som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller i lagen om privat socialservice (922/2011).

Man kan fortlöpande, utan ansökningstid, ansöka om att bli serviceproducent. Ansökningens behandlingstid är tre månader från att ansökan har kommit in. Ifall serviceproducenten inte uppfyller kraven för godkännande eller inte levererar bilagorna som krävs blir beslutet nekande.

Som servicesedelproducent för servicesedlar som används vid social- och hälsovårdsverket i Jakobstad godkänns inte ett företag som får stöd från Social- och hälsoorganisationernas understödscentral (STEA), kommunen eller annat offentligt stöd för service som produceras med servicesedel.

Serviceproducenten

1. uppfyller kraven i lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller lagen om privat socialservice (922/2011) och är införd i registret över tillhandahållare av privat social- och hälsovårdsservice (Valveri) som upprätthålls av regionförvaltningsverket (RFV) och tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira), eller är införd i social- och hälsovårdsverkets eget register (producent av sådan stödtjänst inom hemservice som produceras som socialservice).
2. är införd i handelsregistret.
3. förbinder sig att vara införd i förskottsuppbördsregistret.
4. är införd i arbetsgivarregistret, ifall företaget har anställda.
5. ser till att den producerade servicen motsvarar minst den nivå som förutsätts av motsvarande kommunala verksamhet.
6. har tecknat och förbinder sig att hålla i kraft de giltiga lagstadgade försäkringarna som verksamheten förutsätter, så som försäkring i enlighet med patientskadlagen eller annan ansvarsförsäkring vars försäkringsbelopp kan bedömas vara tillräckligt med tanke på serviceverksamhetens art och omfattning för att ersätta personskador som verksamheten eventuellt ger upphov till, och som till sina övriga villkor motsvarar sedvanlig ansvarsförsäkringspraxis.
7. har utrett eller förbinder sig att utreda brottslig bakgrund och lämplighet för personer som arbetar med barn, om serviceproducenten tillhandahåller tjänster för minderåriga (lag om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn 504/2002).
8. förbinder sig att sörja för att serviceproducenten eller dennes ledarperson eller person som innehar representations-, beslutande- eller tillsyns rätt inte har gjort sig skyldig till brott eller dåd som framgår genom domstolsbeslut med laga kraft ur brottsregistret i sådana brott som avses i 80 § i lagen om offentlig upphandling och koncession eller annan lamslagning enligt det som avses i 81 § i lagen i fråga.
9. har skött om betalningen av skatter, pensions- och socialskyddsavgifter samt andra lagstadgade skyldigheter.

10. förbinder sig att iaktta gällande arbetsavtalslagstiftning och allmänt bindande arbetskollektivavtal för branschen.
11. ser till att göra upp och upprätthålla en plan för egenkontroll (lagen om privat socialservice 922/2011, lagen om privat hälso- och sjukvård 152/1990). Planen för egenkontroll görs upp inom sex månader efter att verksamheten inletts. Tillställer social- och hälsovårdsverket planen för egenkontroll inom sex månader från att ha blivit godkänd till producent för servicesedel.
12. ansvarar för att verksamheten baseras på god vårdpraxis och goda rutiner. Verksamheten ska vara av hög kvalitet, säker och bedrivs på behörigt sätt.
13. Om kundservice produceras i serviceproducentens utrymmen ska de ideligen uppfylla säkerhetsföreskrifterna. Serviceproducenten förbinder sig att sörja för klienternas säkerhet i enlighet med lagens och myndigheternas föreskrifter. Verksamhetslokalerna ska uppfylla de lagstadgade villkor som fastställts för godkännande av serviceproducenter.
14. upprätthåller för social- och hälsovårdsverket i Jakobstads räkning ett klient- eller patientregister och förvarar och behandlar dokument enligt bestämmelserna i gällande lagstiftning. (Personuppgiftslagen 523/1999, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000, lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården 159/2007, lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999, arkivlagen 831/1994, social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar 298/2009, lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992).
15. förbinder sig att iaktta lagstadgad sekretess- och tystnadsplikt. Även serviceproducentens underleverantörer har tystnadsplikt i fråga om klientens ärenden. Tystnadsplikten gäller också efter att avtalet har gått ut.
16. marknadsför sina tjänster sakligt, pålitligt och enligt god sed.
17. utser och anger en person som ansvarar för tjänsterna och som fungerar som kontaktperson för servicesedelverksamheten.
18. meddelar sina kontaktuppgifter och samtycker till att de är offentligt tillgängliga. Meddelar prisinformation för servicen och sköter om att uppdatera den.
19. förbinder sig att följa social- och hälsovårdsverkets och Polycon Oy:s anvisningar för fakturering och användning av systemet. Fakturerar social- och hälsovårdsverkets andel av servicesedeln och eventuella resekostnader elektroniskt via palse.fi-portalen. Självriskandelen av servicesedeln faktureras utanför systemet (producenten direkt av klienten).
20. förbinder sig att delta i introduktion om servicesedlar och årligen i åtminstone en utvecklingsträff som social- och hälsovårdsverket i Jakobstad sammankallar.
21. producerar tjänster som ersätts med servicesedlar i Finland.
22. förbinder sig att informera om alla ändringar som påverkar serviceproduktionen (t.ex. serviceavbrott, ändringar i kontaktuppgifter, ansvarspersoner eller företagets ägarförhållanden, tillgång till vård) till den tjänsteinnehavare på social- och hälsovårdsverket i Jakobstad som övervakar servicesedelverksamheten samt att meddela förändringarna till tillståndsmyndigheterna.
23. förbinder sig att alltid sätta sig in i klientens vård- eller serviceplan och servicesedel och följa innehållet i dem. Serviceproducenten förbinder sig att alltid ta reda på uppgifterna om klientens service, antingen av klienten, en anhörig eller av den som beviljat servicesedeln.
24. kontrollerar behörigheten hos yrkesutbildade personer inom social- eller hälsovården i Valviras register Terhikki eller Suosikki. Ser till att den egna och personalens yrkesskicklighet är tillräcklig och uppfyller förutsättningarna i lagen, att yrkesskickligheten bevaras och utvecklas samt att fortbildningen är tillräcklig (lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården, 559/1994, lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildade personer inom socialvården (608/2005), socialvårdslagen 710/1982 och

- 1301/2014). Intygar vid behov genomgångna utbildningar för den tjänsteinnehavare som övervakar servicesedelverksamheten vid social- och hälsovårdsverket.
25. gör upp och framställer avtal med patientombudsmannen ifall det är fråga om en verksamhetsenhet för hälsovården och hänvisar vid behov också till socialombudsmannens tjänster.
 26. ska, vid anlitan av underleverantörer, på förhand uppge underleverantörerna och ansvarar för underleverantörernas verksamhet på samma sätt som för sin egen och ser till att kriterierna för godkännande uppfylls också för deras del. Social- och hälsovårdsverket har rätt att inte godkänna underleverantörer.
 27. får inte STEA-stöd (Social- och hälsoorganisationernas understödscentral), stöd från kommunen eller annat offentligt stöd för service som produceras med servicesedel.
 28. förbinder sig att följa de servicespecifika krav som social- och hälsovårdsverket har ställt för enskilda servicesedlar. De servicespecifika kraven har ställts upp i den servicespecifika delen av regelboken.
 29. ser till att personalen i sitt arbete använder bildförsatt ID-kort av vilket framgår företagets namn, FO-nummer och personens namn.

Anvisningarna i korthet:

- ✓ Serviceproducenten registrerar sig i palse.fi-portalen
- ✓ Serviceproducenten söker sig till serviceproducent i enlighet med kommunens process.
- ✓ Social- och hälsovårdsverket godkänner serviceproducenten.
- ✓ Serviceproducentens information publiceras i palse.fi-portalen.
- ✓ Serviceproducenten aktiverar klientens servicesedel och producerar servicen för klienten.
- ✓ Servicehändelserna antecknas i palse.fi-portalen
- ✓ Serviceproducenten fakturerar servicesedeln i enlighet med social- och hälsovårdsverkets regelbok.

6.1 Köp av underleverantör

Serviceproducenten kan vid behov använda underleverantörer för att ordna vård och service. Då underleverantörer används meddelar serviceproducenten på förhand, före servicesedelverksamheten inleds, vilka underleverantörer som används. Underleverantören ska uppfylla samma kriterier som serviceproducenten. Serviceproducenten ser till att kriterierna för godkännande uppfylls också för underleverantörernas del. Social- och hälsovårdsverket har rätt att inte godkänna underleverantörer.

Köp av underleverantör specificeras vid behov i den servicespecifika delen. Om serviceproducenten använder hyrd arbetskraft (arbetarskyddslagen 738/2002) ska producenten utreda att en potentiell inhyrd arbetstagare har tillräcklig yrkeskunskap, erfarenhet och lämplighet för arbetet som ska genomföras. Den hyrda arbetskraften ska uppfylla behörighetskraven för personal som har angivits i de servicespecifika delarna.

6.2 Debitering

Serviceproducenten skapar en fakturareferens i palse.fi-portalen för förverkligad service. Serviceproducenten fakturerar Jakobstads e-fakturaadress med sitt eget faktureringsystem. Serviceproducenten antecknar fakturareferensen från palse.fi och fakturans slutsumma på

fakturan. Betalningsvillkoret för servicesedelfakturorna är 14 dygn. Fakturan inklusive bilagor skickas senast 5:e dagen i följande månad efter att servicen har förverkligats.

Serviceproducenten fakturerar klienten direkt för den andel som överstiger servicesedeln. Inga fakturerings- eller motsvarande tilläggs sätts till fakturan.

Tilläggservice hör inte till servicesedelvärdet som social- och hälsovårdsverket har beviljat och klienten betalar för tilläggservice själv. Tilläggs servicen som sker på klientens egen bekostnad antecknas i ett separat avtal mellan klienten och serviceproducenten.

Social- och hälsovårdsverket gör årligen en indexjustering på värdet av servicesedeln. Social- och hälsovårdsnämnden beslutar om indexhöjningar i slutet av året. Värdet på den indexjusterade sedeln träder i kraft från början av följande år.

6.3 Plan för egenkontroll

Serviceproducenten ska göra upp en plan för egenkontroll i enlighet med Valvira direktiv (1/2014). Vid tillsynen över social- och hälsovårdstjänster framhålls serviceproducenternas ansvar för en tillbörlig verksamhet, högklassig service samt hög klient- och patientsäkerhet. Med hjälp av planen för egenkontroll ska serviceproducenten utveckla och följa upp servicekvaliteten i det dagliga arbetet vid verksamhetsenheterna.

Planen för egenkontroll ska hållas till allmänt påseende så att man kan se hur man vid enheten säkerställer att servicen är högklassig och säker för klienterna.

Planen för egenkontroll anger även förfarandet vid enheten, om det observeras att servicen av en eller annan orsak inte genomförs enligt uppställda mål eller om klientsäkerheten riskerar att äventyras. Målet för egenkontrollen är att personalen kontinuerligt utvärderar sitt arbete, är lyhörd för klienternas och de anhörigas åsikter i frågor som gäller kvalitet och klientsäkerhet samt beaktar klientresponser när funktionerna utvecklas.

Serviceproducenten bifogar planen för egenkontroll till ansökningsblanketten för serviceproducenter. En ny producent ska lämna in planen för egenkontroll inom sex månader från att verksamheten inleds. Planen för egenkontroll ska granskas årligen och uppdateras alltid då situationen ändras.

Tidigare versioner av planen för egenkontroll ska bevaras i sju år.

Mera information och en botten till planen för egenkontroll finns på Valvira sida:
<https://www.valvira.fi/sv/web/sv/socialvard/tillsyn-over-socialvarden/egenkontroll>

6.4 Informering om förändringar

Både kommunen och serviceproducenterna utser ansvarspersoner som fungerar som kontaktpersoner för servicesedelverksamheten. Serviceproducentens ansvarsperson ska på eget initiativ och utan dröjsmål informera kommunen om relevanta förändringar i sin

verksamhet. Förändringar i omständigheterna kring serviceproduktionen ska utan fördröjning meddelas då man har observerat förändringen eller förändringen i övrigt är sannolik.

Förändringarna meddelas elektroniskt via palse.fi-servicesedelssystemet. Producenten tecknar förändringen i ansökningsblanketten för servicesedeltjänst i palse.fi-portalen. Social- och hälsovårdsverket får meddelande ifall serviceproducentens ansvarsperson, personal eller servicesedelverksamheten avbryts. Bl.a. information om att en person som producerar servicen slutar, avbrott i servicesedelverksamheten och förändring i ansvarspersoner eller kontaktuppgifter är saker som ska meddelas. Man ska också meddela social- och hälsovårdsverket separat ifall serviceproducentens/företagets FO-nummer eller namn ändras.

Serviceproducenten ska regelbundet informera kommunen om tillsynen på servicekvaliteten och patientsäkerheten för vårdtjänsternas del. Social- och hälsovårdsverket ska speciellt informeras om reklamationer och ersättningskrav som klienter och patienter gör, orsaken till reklamationerna och vilka åtgärder som har vidtagits på grund av dem.

Serviceproducenten ska rapportera till kommunen om offentlighetsrättsliga klagomål och anmälningar om vårdfel som gäller servicen som har producerats med servicesedel samt åtgärderna för alla ovannämnda saker.

6.5 Användning av det elektroniska servicesedelssystemet

Serviceproducenten förbinder sig att i systemet upprätthålla uppdaterad information om företaget, verksamhetsställen, anställda, tillgången på service, underleverantörerna och prisuppgifterna. I servicesedelportalen finns serviceproducentens kontaktuppgifter, serviceinformation och prislistor synliga för klienterna. Utifrån uppgifterna kan klienterna söka och jämföra serviceproducenter. Serviceproducenten ansvarar för felaktig information som han eller hon har uppgett.

Serviceproducenten kontrollerar i det elektroniska systemet att klientens servicesedel är i kraft och värdet på den före servicebeställningen tas emot. Serviceproducenten har ingen faktureringsrätt ifall klienten inte har haft en ikraftvarande servicesedel. Serviceproducenten ska föra in alla servicehändelser i systemet i realtid. Serviceproducenten ansvarar för riktigheten i registreringarna. Information om vårdens innehåll registreras inte i systemet. Innehållsinformationen registreras i serviceproducentens eget klient- eller patientdatasystem och överförs vid behov till kommunen, men senast då klientens service avslutas.

Om felaktiga registreringar som orsakats av serviceproducentens vårdslöshet orsakar en större arbetsmängd än normala korrigeringsåtgärder har staden rätt att av serviceproducenten ta ut de kostnader som korrigeringsåtgärderna orsakat.

Förutsättningen för att fakturan ska betalas är att fakturans slutsumma och fakturareferens som serviceproducenten har skickat motsvarar informationen som finns på palse.fi-portalen.

Information som tillställs

Man ansöker om att bli serviceproducent genom det elektroniska servicesedelsystemet. Då en serviceproducent ansöker om att få bli serviceproducent ska producenten tillställa social- och hälsovårdsverket följande handlingar:

Under tre månader gamla handlingar:

- Handelsregisterutdrag
- Intyg över att producenten är registrerad i förskottsuppbördsregistret
- Intyg över betalda skatter och arbetsgivares socialförsäkringsavgifter eller betalningsplan för skatteskuld och förfallna socialförsäkringsavgifter
- Intyg från försäkringsbolag om att det finns en giltig patientskade- eller ansvarsförsäkring samt att dessa försäkringsavgifter betalats.

Övrig information:

- intyg över införing i Regionförvaltningsverkets och Valvira Valveri-register eller i social- och hälsovårdsverkets register (stödtjänst inom hemservice som produceras som socialservice)
- *intyg från försäkringsbolag om att lagstadgade pensionsförsäkringar och pensionsförsäkringsavgifter har betalats.
- personalregister där titlar och utbildningsbakgrunder framkommer
- vid behov intyg över personalens språkkunskaper
- en serviceproducent som erbjuder tjänster åt personer under 18 år ska sända in ett straffregisterutdrag till social- och hälsovårdsverket innan serviceproducenten godkänns (straffregisterlagen 770/1993) om det inte har uppvisats hos Valvira eller regionförvaltningsverket.
- kopia av avtal som ingåtts med patientombudsmannen, ifall det är fråga om en verksamhetsenhet inom hälsovården (individuella yrkesutövare inom hälsovården behöver inte ha avtal med patientombudsmannen)
- en aktuell verksamhetsplan
- utredning över hur arbetshälsovården ordnas (lagen om företagshälsovård 1383/2001 2 §)
- försäkran om att företaget eller serviceproducenten inte har försatts i näringsförbud
- intyg över att serviceproducenten är införd i Regionförvaltningsverkets och Valvira Valveri-register eller i social- och hälsovårdsverkets register för stödtjänst inom hemservice som produceras som socialservice eller kopia av tillstånd utfärdat av RFV eller Valvira att tillhandahålla privata social- och hälsovårdstjänster
- undertecknad sekretessförbindelse för aktörer utanför social- och hälsovårdsverket bifogas till ansökan
- plan för läkemedelsbehandling ifall företaget producerar service för läkemedelsbehandling

*Efter att man blivit godkänd som serviceproducent ska man årligen visa upp FöPL- eller ArPL-intyg till social- och hälsovårdsverket i Jakobstad (gäller inte aktiebolag).

Kommunen fattar beslut om godkännande eller nekande av serviceproducent inom tre (3) månader efter att ansökan har lämnats in.

7 Klientens ställning

Produktionen av servicesedeltjänster baserar sig på ett avtal mellan klienten och serviceproducenten. I avtalet tillämpas konsument- och avtalsrättsliga direktiv och rättsprinciper som bestäms enligt innehåll.

Förande av meningsskiljaktigheter kring avtalet mellan klienten och serviceproducenten till behandling i konsumenttvistenämnden regleras i lagen om konsumenttvistenämnden (8/2007). Också bestämmelserna i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009), i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) och i lagen om patienters ställning och rättigheter (785/1992) inverkar på klientens ställning.

Klienten har rätt att från social- och hälsovårdsverket få information om sin ställning som användare av servicesedel, om servicesedelns värde, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen fastställs och om hur stor den uppskattas vara samt om den klientavgift som bestäms för motsvarande tjänster enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården. Klienten har rätt att neka att ta emot servicesedeln.

För inkomstrelaterade servicesedlar ska klienten uppge de nödvändiga inkomstuppgifterna för beviljande av servicesedel. Klienten ska också upplysas 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 samtycke. Klienten ska beredas tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtats från andra källor liksom också tillfälle att lämna en behövlig utredning i saken.

Efter att klienten har valt servicesedel ska klienten själv söka sig till den valda serviceproducentens tjänster. Klienten kan välja en av de godkända serviceproducenterna vid social- och hälsovårdsverket. Information om de godkända serviceproducenterna och deras prislistor finns i palse.fi-portalen, www.palse.fi. Klienten kan vid behov få stöd från servicehandledningen.

Klienten betalar själv mellanskillnaden ifall han eller hon väljer en serviceproducent vars pris på servicen överskrider värdet på servicesedeln.

7.1 Klientrespons, anmärkningar, klagomål och patientskadeanmälningar

Klienten har rätt att i första hand ge serviceproducenten, men också social- och hälsovårdsverket, respons i fråga om servicens kvalitet och annat som ingår i servicen. Vid behov kan klienten ta kontakt med regionens socialombudsman. Om det är fråga om en serviceproducent inom hälsovården kan klienten vara i kontakt med patientombudsmannen vid enheten. Serviceproducenten ska handleda klienten ifråga om socialombudsmannens eller patientombudsmannens tjänster.

Patienten har rätt att göra en anmärkning till den ansvariga ledaren vid hälsovårdens verksamhetsenhet samt att anföra klagomål om vården eller bemötande gällande vården till Regionförvaltningsverket, hälsovårdens tillsynsmyndighet, eller Valvira. Patienten kan vidare vid vårdfel som avses i patientskadelagen göra anmälan till patientskadeförsäkringscentralen (lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992)).

Klienten har rätt att framställa en anmärkning om bemötandet i samband med tjänsterna till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården och har rätt att rikta klagomål till socialvårdens tillsynsmyndighet på regionförvaltningsverket eller Valvira (lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000).

Serviceproducenten ska tillställa social- och hälsovårdsverket en utredning eller kopia på anmärkningar, klagomål och anmälningar om vårdfel som gäller service som har producerats med servicesedel samt åtgärderna för alla ovannämnda saker. Ifall ovannämnda händelser pågår eller har pågått ska utredningarna lämnas till social- och hälsovårdsverket.

7.2 Klientens/patientens rättsmedel

Serviceproducenten förbinder sig att följa villkoren i denna regelbok. Social- och hälsovårdsverket är med stöd av servicesedellagen skyldig att övervaka kvaliteten på servicen hos de privata serviceproducenter som har godkänts och att avföra serviceproducenter från registret över godkända serviceproducenter ifall bestämmelserna i regelboken inte följs.

7.3 Fel i servicen och reklamation

Servicen anses vara felaktig ifall den avviker från i den allmänna eller servicespecifika regelboken, lagstiftningen eller i avtalet nämnda innehållskrav på servicen. Ansvaret för att servicen har ordnats kvalitativt och ordentligt ligger hos serviceproducenten (konsumentskyddslagen 38/1978). Social- och hälsovårdsverket svarar inte för serviceproducentens misstag.

Servicen är felaktig också i de fall att den inte motsvarar den information som serviceproducenten på förhand har uppgett om sin verksamhet och som kan antas ha inverkat på klientens beslutsfattande vid valet av serviceproducent. Samma gäller information som har getts om utförande av servicen (konsumentskyddslagen 38/1978). I regelbokens allmänna del, punkt 9, beskrivs de möjliga konsekvenserna vid situationer då fel har uppstått.

Klienten ska meddela serviceproducenten om fördröjning av servicen eller om ett fel som har uppdragats inom skälig tid från att fördröjningen eller felaktigheten uppdragades. Reklamationer om serviceproducentens tjänster ska riktas direkt till serviceproducenten.

Respons och reklamationer och deras bemötande sker i första hand mellan klienten och serviceproducenten. Social- och hälsovårdsverket deltar inte i behandlingen av avtalstvister mellan serviceproducenten och klienten.

Vid felsituationer eller fördröjning har klienten alltid rätt att kräva att serviceproducenten uppfyller avtalet. Ifall klienten accepterar korrigerande rättar serviceproducenten på egen bekostnad och utan fördröjning till felaktigheten och olägenheterna som har orsakats på grund av dröjsmålet.

Om felet eller fördröjningen inte kan rättas till eller det inte görs inom skälig tid har klienten rätt att få kompensation eller låta utföra den uteblivna servicen hos en annan serviceproducent på bekostnad av den serviceproducent som har gjort sig skyldig till avtalsbrott.

På basis av felaktighet i eller fördröjning av servicen har klienten rätt att inte godta serviceproducentens service till den del som servicen inte har utförts på ett ändamålsenligt sätt. Serviceproducenten ger en utredning till social- och hälsovårdsverket. Ifall social- och hälsovårdsverket godkänner utredningen betalas servicesedelns värde som motsvarar servicen till serviceproducenten.

7.4 Hävning av avtal

Klienten får häva avtalet utan uppsägningstid på grund av serviceproducentens fel eller fördröjning ifall avtalsbrottet är avsevärt. Ett avsevärt brott är t.ex. att medarbetaren inte alls dyker upp på arbetsplatsen och att serviceproducenten inte meddelar klienten om detta eller omedelbart ordnar ersättande hjälp, eller om en personlig assistent försummar utförandet av den överenskomna hjälpen på ett avsevärt sätt eller uppträder berusad på arbetsplatsen, bryter mot säkerhetsföreskrifter, gör sig skyldig till brott vid utförandet av servicen eller att avtalsbrotten är återkommande. En eventuell hävning av avtal kan specificeras servicespecifikt.

7.5 Skadestånd

Skador som serviceproducenten har orsakat ersätts i första hand från serviceproducentens försäkring och i sista hand ansvarar serviceproducenten för dem i enlighet med skadeståndslagen (412/1974). Social- och hälsovårdsverket svarar inte för skador som serviceproducenten orsakat. Ifall servicen måste göras om eller klienten behöver annan service på grund av felet som serviceproducenten har orsakat eller på grund av att åtgärden har utförts på fel sätt ansvarar serviceproducenten för de kostnader som uppkommer.

Klienten har rätt till ersättning för en direkt skada som han eller hon lider av till följd av dröjsmål eller fel som orsakats av serviceproducenten. Serviceproducenten är inte ansvarig för skada som orsakas av dröjsmål eller fel, om serviceproducenten kan bevisa att dröjsmålet beror på omständigheter som han inte har kunnat påverka och som man rimligen inte kan förutsätta att serviceproducenten hade kunnat beakta då avtalet ingicks och vars följder han inte heller rimligen hade kunnat undvika eller övervinna.

Klienten har rätt att få ersättning för indirekta skador som orsakats av dröjsmål eller fel endast då dröjsmålet eller felet orsakats av vårdslöshet från serviceproducentens sida. Klienten ska alltid handla så att skadorna som orsakas av dröjsmål eller fel inte förstoras som en följd av klientens handlande eller försummelser.

7.6 Avgörande av meningsskiljaktigheter

Meningsskiljaktigheter avgörs i första hand genom inbördes förhandlingar. Vid avtalstvister används tidigare beslut från konsumenttvistenämnden som riktlinje. Om meningsskiljaktigheterna inte kan lösas genom inbördes förhandlingar kan klienten föra ärendet till konsumenttvistenämnden. Om tvisten avgörs i domstol kan man väcka talan även i den allmänna underrätten i klientens hemkommun.

8 Klient- och patientdokument och dataskydd

8.1 Registerföring

Social- och hälsovårdsverket fungerar som den i personuppgiftslagen (523/1999) avsedda personuppgiftsansvariga i fråga om de klient- och patientdokument som uppstår i samband med service som ordnas med servicesedel. Klient- och patientdokumenten som uppkommer i servicesedelverksamheten är myndighetsdokument. Även om serviceproducenten gör upp dokumenten i samband med servicesituationen ansvarar social- och hälsovårdsverket som personuppgiftsansvarig i sista hand för behandlingen av dem.

Vid uppgörandet och behandlingen av dokument ska serviceproducenten följa det som föreskrivits om hantering av dokument vid social- och hälsovårdsverket (lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999), senare offentlighetslagen, dataskyddsförordningen och lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården, lagen om klienthandlingar inom socialvården 254/2015, förordningen om journalhandlingar 298/2009 samt övrig lagstiftning för social- och hälsovården) och det som social- och hälsovårdsverk har instruerat. Serviceproducenten ska iaktta noggrannhet vid hanteringen av handlingar och t.ex. sörja för att konfidentiell information behandlas på korrekt sätt. Informationen i klient- och patientregistret samt information om klientskapet ska hållas hemliga.

Offentlighetslagens bestämmelser om handlingars utlämnande och sekretess tillämpas även då serviceproducenten innehar handlingarna. Social- och hälsovårdsverket fattar beslut om att lämna ut dokument och information i enlighet med offentlighetslagen. Klienten kan framföra en begäran enligt personuppgiftslagen om tillgång till uppgifter eller om rättelse av uppgifter till personuppgiftsansvariga, dvs. till social- och hälsovårdsverket, eller om serviceproducenten och tillsammans har kommit överens om det, direkt till serviceproducenten. Social- och hälsovårdsverket avgör ändå i sista hand begäran om tillgång till uppgifter eller rättelse. Social- och hälsovårdsverket instruerar vid behov

servicespecifikt om tillgång till och utlämnande av klient- och patienthandlingar. Social- och hälsovårdsverket kan också ge separata instruktioner för behandling av klientinformation som kompletterar denna regelbok och som ska följas.

Serviceproducenten ansvarar för de register han eller hon för i andra syften än för produktion av servicesedeltjänster. Serviceproducenten ansvarar för att klientuppgifter som uppkommit i samband med produktionen av servicesedeltjänster inte används i serviceproducentens egen verksamhet och att informationen inte förs in i serviceproducentens eget klientregister utan klientens uttryckliga samtycke. Utan servicesedelklientens samtycke får man inte heller använda klientuppgifterna för marknadsföring av serviceproducentens andra tjänster.

8.2 Överföring och förvaring av klient- och patientdokument

Det ligger på social- och hälsovårdsverkets och serviceproducentens ansvar att försäkra sig om att den nödvändiga informationen för ordnandet av klientens service överförs från en part till en annan i olika skeden av serviceprocessen. I socialvårdens klientlag och patientlag finns förordningarna om rättigheterna för en privat serviceproducent att få de oumbärliga och nödvändiga klient- och patientuppgifterna. Alla patienters och klienters dokument utgör en enhetlig helhet för dennes vård eller omsorg som senare beslut kan baseras på. Anteckningarna i klient- och patientdokumenten som är nödvändiga för produktionen av servicesedlar överlämnas till social- och hälsovårdsverket.

Vid klagomål och motsvarande ärenden kan dokumenten lånas tillbaka till serviceproducenten. Serviceproducenten överlämnar de klient- och patientdokument som uppstår i den service som ordnas med servicesedlar till social- och hälsovårdsverkets arkiv då servicen upphör. Informationen överlämnas till social- och hälsovårdsverket en gång i året vid valbar tidpunkt. Serviceproducenten står för alla eventuella kostnader som uppstår vid överlämnandet av informationen.

Informationen överlämnas i första hand i pappersform till social- och hälsovårdsverket. Patient- och klientinformationen återlämnas komplett (alla dokument). Anteckningar införda i elektroniska system skrivs ut på papper. Information som har lagrats direkt i social- och hälsovårdsverkets datasystem behöver inte skrivas ut eller överföras. Överföring av dokument i annan form än pappersform ska avtalas med arkivet vid social- och hälsovårdsverket.

Serviceproducenten kan behålla kopior av dokument som har överlämnats till social- och hälsovårdsverket och som har uppstått i samband med service som ordnats med servicesedel genom att be klienten om uttryckligt samtycke för att lagra dokumenten i sitt eget klientregister. Klientens samtyckesdokument överlämnas i original till social- och hälsovårdsverket i samband med att klient- och patientdokumenten överlämnas.

8.3 Datasystem

Serviceproducenten ska ha internetförbindelse: e-postadress, brandvägg och uppdaterat antivirusprogram. Det rekommenderas att serviceproducenten skaffar ett elektroniskt system för patient- och klientinformation. Informationen som lagras i systemet ska med jämna mellanrum säkerhetskopieras.

Aktörer som hanterar klient- och patientinformation elektroniskt ska göra upp en separat plan för egenkontroll för informationssäkerhet och dataskydd samt informationssystem i enlighet med klientuppgiftslagens 19 §, med hjälp av vilken de garanterar att informationsskydds- och dataskyddspraxisen förverkligas på ett tillräckligt och enhetligt sätt i verksamheten.

I planen för egenkontroll beskrivs bl.a. personalens tillbörliga utbildning och försäkrande av kunskap, upprätthållande av systemen samt organisationens dataskyddspolitik. Institutet för hälsa och välfärds enhet för styrning av den operativa verksamheten styr och handleder på begäran vid tillämpningen av direktiven och upprätthåller en modell för planen för egenkontroll. Serviceproducenten följer upp logginformation för produktionen av servicesedeltjänster för social- och hälsovårdsverkets räkning och rapporterar på begäran om logguppföljningen som har gjorts. Serviceproducenten har skyldighet att förvara logginformationen så som föreskrivs i lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007).

9 Återkallande av godkännande av serviceproducent

Social- och hälsovårdsverket har rätt att återkalla godkännandet av en serviceproducent och avföra denna från registret över godkända serviceproducenter omedelbart utan uppsägningstid ifall

- serviceproducenten, trots skriftlig uppmaning, inte följer kraven i social- och hälsovårdsverkets regelbok, eller serviceproducenten inte följer god vård- och servicepraxis
- serviceproducenten har gjort sig skyldig till en allvarlig förseelse i fråga om förfaringsätt i sitt yrkesutövande
- serviceproducentens självständiga yrkesutövningsrätt har begränsats eller hävts
- tillståndsmyndigheten har helt eller delvis upphävt tillståndet som getts till serviceproducenten
- serviceproducenten är betalningsoförmögen, har inte kunnat sköta sina fakturor senast på förfallodagen, har inlett ackordsförfaranden, har försatts i utredningsläge, skuldsanering är bekräftad eller ansökan anhängig eller serviceproducenten har sökt om eller försatts i konkurs.
- serviceproducenten eller dennes ledarperson eller person som innehar representations-, beslutande- eller tillsynsrätt har dömts för brott mot person eller hushåll och som har betydelse för att förutsättningarna för produktionen av servicen ska uppfyllas, serviceproducenten har försummat betalning av försäkringsavgifter, skatter eller socialskyddsavgifter (med undantag av avtal med skattemyndighet)
- serviceproducenten har uppgett väsentligt felaktig information om sin verksamhet

- serviceproducenten har producerat service som strider mot beslutet om servicesedel som klienten har fått
- serviceproducenten själv begär att godkännandet återkallas

10 Beskattning

10.1 Inkomstbeskattning

Servicesedeln är en skattefri förmån för klienten. Skattefriheten förutsätter att servicesedeln

- beviljas för klart definierad service
- är personlig och inte kan överföras till annan person
- inte betalas direkt till klienten eller patienten i pengar som han eller hon själv kan disponera

Vid användningen av servicesedel berättigar klientens självrisk inte till hushållsavdrag i inkomstbeskattningen.

10.2 Mervärdesskatt

Service som produceras med servicesedel ska vara momsfri. Enligt 34 § i mervärdesskattelagen (1501/1993) betalas skatt inte på försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster. Med hälso- och sjukvårdstjänster avses åtgärder för att bestämma en människas hälsotillstånd samt funktions- och arbetsförmåga eller för att återställa eller upprätthålla hennes hälsa samt funktions- och arbetsförmåga, 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
2. vård som ges av en 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 betalas skatt inte på försäljning av tjänster i form av socialvård. Enligt 38 § i lagen avses med socialvård 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.

Enligt skatteförvaltningens instruktion för momsbeskattning (diarienummer 604/40/2011) är förutsättningen för socialvårdstjänsternas momsfrihet att

- den privata serviceproducenten är införd i registret över privata serviceproducenter eller har lämnat in en anmälan om verksamheten till den kommun inom vilken tjänsterna produceras
- ordnande av socialvård baserar sig på ett myndighetsbeslut eller, när privat socialvård ordnas, på ett skriftligt avtal mellan den som lämnar socialvård och klienten.
- serviceproducenten och klienten har gjort upp en service-, vård-, rehabiliteringsplan eller annan motsvarande plan. Planen behöver inte göras ifall det är fråga om tillfällig rådgivning och handledning eller ifall det av en annan orsak uppenbart är onödigt. Då socialvården genomförs av en privat producent av socialservice utifrån ett beslut som kommunen har fattat hör ansvaret för uppgörandet av plan till kommunens socialmyndigheter
- serviceproducenten har gjort upp en plan för egenkontroll för att försäkra verksamhetens ändamålsenlighet

11 Reseersättning

För service som produceras i hemmen ersätts resor i enlighet med skatteförvaltningens årligen fastställda beslut. Social- och hälsovårdsverket godkänner i efterskott reseersättning som grundar sig på utförd service i klientens hem. Reseersättningen faktureras per klient för hembesöket då enkelresan till klienten överstiger 10 km. Resan räknas från serviceproducentens verksamhetspunkt till klientens hem. Reseersättning betalas endast för den del som överstiger 10 km. Reseersättning beviljas endast inom samarbetsområdet (Jakobstad, Larsmo, Pedersöre och Nykarleby).

Reseersättningar kan inte inkluderas i servicesedeln. Reseersättningar och rutten samt tidpunkten för besöket ska antecknas klientspecifikt på fakturan eller i serviceportalen. Ur reseräkningen ska klientens namn, datum, klockslag för besöket(n) och resrutten framgå. Den som beviljar servicesedeln granskar reseräkningen. Som reseersättning används den kilometerersättning som skatteförvaltningen har fastställt.

Faktureringsadressen för reseersättningar är samma som för servicesedlar. Fakturan granskas och godkänns av den som beviljat servicesedeln. Serviceproducenten ska föra kördagbok. **Vid servicesedeltjänster får klienten inte faktureras kilometerersättningar.**

12 Sekretess och tystnadsplikt

Serviceproducenter som producerar service med servicesedel är bundna av samma sekretessregler som anställda vid social- och hälsovårdsverket. Sekretessen vid serviceproducentens verksamhetsställe berör alla som behandlar klienten eller dennes handlingar.

Serviceproducenten förbinder sig att följa den lagstadgade sekretess- och tystnadsplikten vid produktionen av tjänster enligt detta avtal. Serviceproducenten ansvarar för att endast de

personer i anställnings- eller uppdragsförhållande hos serviceproducenten, som har undertecknat ett skriftligt avtal om sekretess och för vars arbetsuppgifter det är nödvändigt, kommer åt att hantera klientens uppgifter.

Serviceproducenten och social- och hälsovårdsverket förbinder sig att hemlighålla material och information som utbyts mellan dem till den grad de lagstadgat ska hållas hemliga och att inte använda dem till annat än avtalsenliga ändamål.

Dessa sekretessbestämmelser gäller också efter att serviceproducenten inte längre producerar servicesedeltjänsten.

13 Regelbokens giltighetstid, ändringar och upphävning

Denna regelbok är i kraft tills vidare. Social- och hälsovårdsnämnden i Jakobstad godkänner servicesedlarna och de servicespecifika regelböckerna som har gjorts upp. Nämnden godkänner också den allmänna delen av regelboken samt eventuella uppdateringar och ändringar som görs i regelböckerna. Social- och hälsovårdsverket meddelar serviceproducenterna skriftligt om ändringarna omedelbart efter att besluten har fattats. Ändringarna träder i kraft tidigast en månad efter att meddelandet har skickats.

Om serviceproducenten inte vill förbinda sig till de gjorda ändringarna i instruktionerna för servicesedel ska detta skriftligen meddelas social- och hälsovårdsverket inom en månad (30 dagar) från det att ändringsanmälan skickats. Såvida dylikt meddelande inte skickas till social- och hälsovårdsverket förbinder sig serviceproducenten att följa de ändrade villkoren fr.o.m. i ändringsanmälan utsatt datum, men tidigast efter sex månader från att ändringsmeddelandet har skickats.

Om social- och hälsovårdsverket genom förvaltningsbeslut slutar ordna tjänster med servicesedel eller ändrar villkoren för användning av servicesedel på så sätt att serviceproducenten inte längre uppfyller de nya villkoren har kommunen rätt att återkalla godkännandet av denna serviceproducent och avföra serviceproducenten från registret över godkända serviceproducenter. Social- och hälsovårdsverket ska i sådana fall skicka anmälan om uppsägning till serviceproducenten minst tre (3) månader före tidpunkten för uppsägning. Den fortsatta servicen för servicesedelklienter avtalas klientspecifikt. Ifall klienten vill kan han eller hon fortsätta den oavslutade vården eller servicen som servicesedeln innehåller med en annan serviceproducent eller inom ramarna för social- och hälsovårdsverkets egen serviceproduktion.

Också serviceproducenten ska skicka anmälan om uppsägning minst tre (3) månader före tidpunkten för uppsägning. Serviceproducenten är skyldig att i enlighet med avtalet mellan serviceproducenten och klienten fullfölja servicen eller den påbörjade vården som servicesedlarna innehåller för de klienter som vid uppsägningstiden får service. Klienten har rätt att byta serviceproducent om han eller hon så vill.

Både social- och hälsovårdsverket och serviceproducenten ska skicka anmälan om uppsägning skriftligt. Serviceproducenten har inte rätt att överföra sin rätt att fungera som producent av servicesedeljänster.

En ny serviceproducent ska göra en ny ansökan till social- och hälsovårdsverket.

Kontaktuppgifter för servicesedel

- **Ansvarsperson vid social- och hälsovårdsverket** för förverkligande av regelboken och mottagare av anmälningar är servicechef Marketta Koskela, e-post marketta.koskela@jakobstad.fi, tel. 0504385989
- **Kontaktperson vid social- och hälsovårdsverket** för klientuppgifter är den servicehandledare som har beviljat servicesedeln eller ansvarig tjänsteman.

Handikappservice

- Personlig assistent: avdelningschef Hannele Grankvist, e-post hannele.grankvist@jakobstad.fi, tel. 0505486253

Äldreomsorgen

- Tillfällig och regelbunden hemvård och närstående vårdares ledighet: socialhandledare Sari Hopponen, e-post sari.hopponen@jakobstad.fi, tel. 0447851366
- Dagverksamhet: servicehandledare Ebba Finnäs, e-post ebba.finnas@jakobstad.fi, Tel. 0447851584
- Effektiverat serviceboende och demensboende: servicechef Marketta Koskela, marketta.koskela@jakobstad.fi, tel. 0504385989

Hälsovården

- Medicinsk rehabilitering: avdelningsskötare Anna-Maria Svanström, e-post anna-maria.svanstrom@jakobstad.fi, 0504385916
- **Serviceproducenterna utser en eller flera namngivna personer eller personer med en viss uppgift som fungerar som ansvars- och kontaktpersoner.**

Lagstiftning och rekommendationer

1. Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
2. Lag om privat socialservice (922/2011)
3. Lag om privat hälso- och sjukvård (152/1990)
4. Hälso- och sjukvårdslag (1326/2010)
5. Socialvårdslag (710/1982) och (1301/2014)
6. Lag om stöd för närståendevård (937/2005)
7. Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012).
8. Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
9. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
10. Lag om klienthandlingar inom socialvården (254/2015)
11. Lag om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007)
12. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar (298/2009)
13. Arkivlag (831/1994)
14. Patientskadelag (585/1986)
15. Sjukförsäkringslag (1224/2004)
16. Lag om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010)
17. Arbetarskyddslag (738/2002)
18. Konsumentskyddslag (38/1978)
19. Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
20. Lag om planering av och statsunderstöd för social- och hälsovården (733/1992)
21. Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994)
22. Förordning om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (564/1994)
23. Lag om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005)
24. Statsrådets förordning om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (608/2005)
25. Mervärdesskattelag (1501/1993) och momsbeskattningen av socialvårdstjänster (RP 88/1993)
26. Kvalitetsrekommendation för att trygga ett bra åldrande och förbättra servicen (STM 2013:15)
27. Lag om klienthandlingar inom socialvården (254/2015)
28. Europaparlamentets och rådets allmänna dataskyddsförordning (EU) (679/2016)