



POHJOIS-POHJANMAAN
SAIRAANHOITOPiIRI

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta - Yleinen osa

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri

Sisällys

1 JOHDANTO	3
2 MÄÄRITELMÄT	4
3 ASIAKKAAN ASEMA	6
4 PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET	7
4.1 Yleiset vaatimukset.....	7
4.1.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin	7
4.1.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset.....	7
4.1.3 Vähimmäispalvelutaso.....	7
4.1.4 Vakuutusurva	7
4.1.5 PPSHP:n asettamat muut vaatimukset.....	8
4.2 PPSHP:n asettamat muut vaatimukset	8
4.2.1 Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen.....	8
4.2.2 Vaatimukset terveydenhuollonpalveluiden antamiseen	8
4.2.3 Vaatimukset sosiaalipalveluiden antamiseen	9
4.2.4 Verot ja sosiaalimaksut	9
4.2.5 TYEL, eläkemaksut.....	9
4.2.6 Henkilökunta.....	9
4.2.7 Omaevalvontasuunnitelma	9
4.2.8 Hankintalain velvoitteet	9
4.2.9 Toimitilat	10
4.2.10 Yhteys- ja hintatiedot sekä ajanvarauksen peruuttaminen	10
4.2.11 Potilasasiakirjat ja tietosuoja	10
4.2.12 Alihankkijat	11
4.2.13 Markkinointi	11
4.2.14 Tiedonanto PPSHP:lle	11
4.2.15 Lainsäädäntö	12
4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen	12
4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö	13
4.5. Arvonlisäverotus.....	14
5 PPSHP:N VELVOITTEET	15
5.1 Yleiset velvoitteet	15
5.2 Rekisterin pito.....	15
5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	16
6 PALVELUN SEURANTA JA VALVONTA	17
6.1 Palvelun laadun valvonta	17

6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus	17
6.3 Hyväksymisen peruuttaminen	17
6.4 Sääntökirjan muuttaminen	18
LIITTEET	19
Liite 1. Sääntökirjan hyväksyminen	19

1 JOHDANTO

Tämä sääntökirja on asiakirja, jossa esitetään Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän (myöhemmin PPSHP) asettamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaiset hyväksymiskriteerit palvelusetelipalveluiden palvelutuottajalle.

PPSHP julkaisee palvelusetelipalveluiden sääntökirjan yleisen osan, jossa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan velvoitteet ja PPSHP:n velvoitteet sekä palvelusetelikäytännön muut ohjeet. Lisäksi julkaistaan sääntökirjan palvelukohtainen osa, jossa on kuvattu tarkemmin palvelusetelillä hankittavan palvelukokonaisuuden sisältöä. Palveluntuottajan tulee hyväksyä tämän sääntökirjan ehdot sekä sen mahdolliset liitteet ja sitoutua toimimaan sen ohjeiden mukaisesti, jotta voi tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

Molemmat sääntökirjat perustuvat Sitran (Suomen itsenäisyyden juhlarahasto) laatimaan palvelusetelisääntökirjan yleiseen malliin sekä Pohjois-Savon ja Keski-Suomen sairaanhoitopiireissä sekä Helsingin kaupungissa käytössä oleviin sääntökirjoihin, joiden perusteella on muokattu PPSHP:n sääntökirjan yleinen osa sekä palvelukohtainen osa huomioiden PPSHP:n käytännöt.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat edellä mainitun lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuoltopalveluja.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisistä sosiaalipalveluista annettuun lakiin (922/2011), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat edellä mainitun lain 3 §:n kohdan 1 mukaisia palveluja.

2 MÄÄRITELMÄT

Asiakkaalla tarkoitetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta tai sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan sairaanhoitopiirin sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset sairaanhoitopiirin ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää sairaanhoitopiirin lakisääteisiä sosiaali- ja terveystalouksia. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa sairaanhoitopiirin hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen Sairaanhoitopiirien ja kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä sairaanhoitopiiri ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettua palveluntuottajaa. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5§:n mukaiset yleiset ehdot.

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

Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan PPSHP:n käytössä olevaa tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palvelusetelien luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä palveluntuottajilla. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä sekä palveluntuottajien ja hintojen vertailussa.

Palveluseteliportaalilla tarkoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän internetissä olevaa portaalia, joka toimii palvelusetelijärjestelmän osana ja mahdollistaa asiakkaille palveluntuottajien etsimisen ja vertailun sekä antaa mahdollisuuden tarkastella myönnettyjen palvelusetelien tietoja. Lisäksi palveluseteliportaali mahdollistaa palveluntuottajalle hakeutumisen palvelusetelipalveluiden palveluntuottajaksi, asiakaskirjaukset ja palautteet. Palveluseteliportaali toimii osoitteessa www.palse.fi.

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla sairaanhoitopiiri asettaa palvelusetelilain 5§:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun

palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi.

3 ASIAKKAAN ASEMA

Mikäli asiakas täyttää palvelun myöntämisperusteet, PPSHP voi tarjota asiakkaalle palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin PPSHP:n tulee ohjata hänet sairaanhoitopiiriin muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

PPSHP:n on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle palveluntuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle.

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

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muuta asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat asiakkaan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku tai vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhtettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävät muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

4 PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET

4.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelinlain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset (alla). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut PPSHP:n palvelusetelipalveluiden sääntökirjan yleisessä osassa, palvelukohtaisessa osassa sekä molempien sääntökirjojen mahdollisissa liitteissä asetetut vaatimukset.

PPSHP:llä on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että palvelusetelipalvelujen sääntökirjan yleisessä osassa, palvelukohtaisessa osassa sekä molempien sääntökirjojen mahdollisissa liitteissä mainitut vaatimukset täyttyvät.

4.1.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä Verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

4.1.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti terveydenhuollosta annettua lakia.

4.1.3 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä PPSHP hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään.

4.1.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) edellyttämät vakuutukset vastuun varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. PPSHP ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai

toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Vastuuvakuutuksen lisäksi palveluntuottajalta voidaan vaatia vakuutus toiminnan keskeytymisen varalle. Jos toiminta keskeytyy, on asiakas ohjattava ottamaan yhteyttä palvelusetelin myöntäjään.

4.1.5 PPSHP:n asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan PPSHP:n asettamia muita vaatimuksia. Näitä vaatimuksia käsitellään tämän sääntökirjan yleisen osan kohdassa 4.2 sekä palvelukohtaisessa osassa.

4.2 PPSHP:n asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu kohdassa 4.1 esitettyjen yleisten vaatimusten lisäksi täyttämään PPSHP:n erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai PPSHP:n olosuhteisiin liittyvät taikka muut vaatimukset.

4.2.1 Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä / yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinosoitteessaan.

4.2.2 Vaatimukset terveydenhuollonpalveluiden antamiseen

Terveydenhuollonpalveluiden palveluntuottajan tulee täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset muutoksineen. Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täytyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai otteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä. Palvelusetelipalveluissa, joiden tuottamiseen vaaditaan lupa terveyden huollon antamiseen, edellä mainittu jäljennös on erikseen pyydetty liittämään hakemukseen sähköisenä liitteenä.

4.2.3 Vaatimukset sosiaalipalveluiden antamiseen

Sosiaalipalveluiden palveluntuottajan tulee täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta enne sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimitusalueella siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamisestaan muista kuin ympärivuorokautisista sosiaalipalveluista, jos ne ilmenevät lupahakemuksesta.

4.2.4 Verot ja sosiaalimaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

4.2.5 TYEL, eläkemaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöidensä eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

4.2.6 Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta tai kohtuullisia työehtoja. Palveluntuottajan tulee olla järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen.

4.2.7 Omavalvontasuunnitelma

Palvelusetelipalveluissa, joiden tuottamiseen vaaditaan lupa terveyden huollon antamiseen, tulee palveluntuottajalla olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Palvelusetelipalveluissa, joiden tuottamiseen vaaditaan lupa terveyden huollon antamiseen, kopio omavalvontasuunnitelmasta on erikseen pyydetty liittämään hakemukseen sähköisenä liitteenä.

4.2.8 Hankintalain velvoitteet

Palveluntuottaja tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja

käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä ja 81 §:ssä luetelluista rikoksista.

4.2.9 Toimitilat

Niiden palveluntuottajan toimitilojen, joissa toteutetaan asiakaspalvelua, on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

4.2.10 Yhteys- ja hintatiedot sekä ajanvarauksen peruuttaminen

Palveluntuottajan on ilmoitettava palveluseteliportaalissa toimitilojensa osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien tuotteiden hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle myös kirjallisessa muodossa asiakkaan näin halutessa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Hintatietoja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

Mikäli palveluun varataan aika, on palveluntuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä ajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään.

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman erillistä maksua.

4.2.11 Potilasasiakirjat ja tietosuoja

PPSHP on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen tietosuoja-asetuksessa tarkoitettu rekisterin pitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat PPSHP:n asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottajan on muun muassa ilman aiheutonta viivytystä ilmoitettava PPSHP:lle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta.

Palveluntuottajan tulee potilas- ja asiakasasiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä ko. asiakirjojen käsittelystä laissa säädetään (mm. laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta eli julkisuuslaki, STM:n asetus potilasasiakirjoista ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen sähköisestä käsittelystä), sekä mitä PPSHP on erikseen ohjeistanut.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakkaiden tiedoista lainmukaista asiakasrekisteriä kuten muidenkin

asiakkaidensa tiedoista. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista.

4.2.12 Alihankkijat

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

4.2.13 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointiviestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta kysyntää palvelusetelillä hankittavalle palvelulle / tuotteelle.

Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottaja ei saa käyttää PPSHP:n nimeä markkinoinnissaan ilman PPSHP:n kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa, vaikka palveluntuottaja ei enää toimisikaan kyseisen palvelun tuottajana.

Palveluntuottaja päivittää tietonsa PPSHP:n palveluseteliportaaliin. Tiedoista tulee käydä ilmi tiedot vastaanottoapaikasta / paikoista, aukioloajoista sekä ajanvarausmahdollisuudesta.

4.2.14 Tiedonanto PPSHP:lle

Sekä PPSHP että palveluntuottaja nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa palvelukohtaisesti. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava PPSHP:ä toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminta keskeytyy ja vastuuhenkilö tai yhteystiedot muuttuvat. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan / yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu. Palveluntuottajan vastuuhenkilö ilmoittaa yrityksen palvelusetelitoiminnassa mukana olevat ammattihenkilöt lisäämällä tiedot henkilöstöluetteloon.

Palveluntuottajan tulee informoida PPSHP:ä säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. PPSHP:ä tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä

reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida PPSHP:lle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

4.2.15 Lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä sekä ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. PPSHP hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani - ohjelman kautta saatavien dokumenttien perusteella tai vastaavalla dokumentaatiolla hakemuksen liitteinä. Palveluntuottajan tulee siis todentaa seuraavat asiakokonaisuudet:

- selvitys kuulumisesta kauppa-, ennakkoperintä-, työnantaja- ja arvonlisäverovelvollisten rekisteriin tai selvitys rekisteröimättömyydestä, mikäli lainsäädäntö yleisesti edellyttää rekisteröitymistä
- todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty
- todistus eläkevakuutusmaksujen ottamisesta ja suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- selvitys työssä sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- selvitys, miten työterveyshuolto on järjestetty
- luvat / ilmoitukset yksityisen terveydenhuollon tai yksityisten sosiaalipalvelujen antamisesta
- sosiaali- ja terveyden huollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) edellyttämät vastuuvakuutukset

Asiakirjat eivät saa olla 3 kk vanhempia.

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa vaaditut liitteet.

Erillistä sopimusta palveluntuottajan kanssa ei laadita. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään kaikki palveluntuottajat, jotka täyttävät kaikki palvelusetelipalveluiden sääntökirjan yleisessä osassa, palvelukohtaisessa osassa sekä molempien sääntökirjojen mahdollisissa liitteissä esitetyt vaatimukset.

Haku aika palvelusetelituottajaksi on jatkuva. Palvelusetelijärjestelmä otetaan käyttöön 1.3.2021. Järjestelmä on toistaiseksi voimassa oleva.

Uudet hakemukset otetaan käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätös palveluntuottajan hyväksymisestä / hylkäämisestä tehdään kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Ilmoitus hakijan hyväksymisestä / hylkäämisestä tehdään kirjallisesti ja toimitetaan hakijalle sähköisesti palveluseteliportaalin kautta.

4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

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

Palveluntuottaja näkee asiakkaan palvelusetelin voimassaolon sekä arvon hakemalla setelin tiedot palvelusetelin päätöksen numerolla ja tuottajan varmenteella. Nämä tiedot tarkistettuaan palveluntuottaja voi aktivoida palvelusetelin itselleen.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat. Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu palveluntuottajan palvelusetelijärjestelmään kirjaamien toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään. Palveluntuottaja toimittaa annettuun palveluun liittyvät kirjauksensa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä PPSHP:lle sähköisen palveluseteliportaalin kautta.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, on PPSHP:llä oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palveluntuottaja laskuttaa PPSHP:ä palvelukohtaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palveluseteliportaalin kautta palvelusetelikohtaisen koontilaskuviitteen ja kokonaissumman. Palveluntuottaja lähettää verkkolaskun oman laskutusjärjestelmänsä kautta. Laskulla tulee olla näkyvissä palveluseteliportaalin kautta muodostama koontilaskuviite ja kokonaissumma. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa laskullaan muita palveluita tai kuluja.

4.5. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihoitolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihoitopalveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta. Sosiaalihoitolla tarkoitetaan myös sellaisia kuulo-, kuulonäkö- tai puhevamman tai muun vastaavan vamman johdosta suoritettavia tulkkauksipalveluja, joita järjestetään lain nojalla tai avustetaan valtion varoin.

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

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen toimintakuntaan
- sosiaalihoitopalvelujen järjestäminen perustuu joko viranomaisen tekemään päätökseen tai palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman.
- palveluntuottaja on laatinut oma- ja valvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

5 PPSHP:N VELVOITTEET

5.1 Yleiset velvoitteet

PPSHP:n työntekijä, joka on päättävässä asemassa valittaessa / hyväksyttäessä palveluntuottajia ei voi olla työ- tai toimiantosuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavaan yritykseen. PPSHP:n palveluntuottajista päättävällä henkilöllä ei voi myöskään olla omistusta, eikä hän voi olla päättävässä asemassa palveluntuottajalla.

PPSHP:n puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajan yrityksessä tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

PPSHP:n on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla esimerkiksi internetissä.

PPSHP:llä on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelun tuottamisen yhteydessä. PPSHP:n tulee täten varmistaa, että palveluntuottaja täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

5.2 Rekisterin pito

PPSHP on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, PPSHP rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina PPSHP:n omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakas voi käyttää tietosuoja-asetuksen mukaisia rekisteröidylle kuuluvia oikeuksia esittämällä pyynnön rekisterinpitäjälle eli PPSHP:lle tai, jos palveluntuottajan ja PPSHP:n välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. PPSHP kuitenkin ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

PPSHP rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

PPSHP voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, PPSHP on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään todellisen toteutuneen hinnan.

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavan tekijänä. Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja PPSHP:ltä voidaan esittää erillisessä palvelua koskevassa osassa.

6 PALVELUN SEURANTA JA VALVONTA

6.1 Palvelun laadun valvonta

PPSHP valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain, sääntökirjan yleisen ja palvelukohtaisen osan sekä molempien sääntökirjojen mahdollisten liitteiden mukaiset vaatimukset.

Palveluntuottaja on pyydettyään velvollinen toimittamaan PPSHP:lle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat.

PPSHP:llä on oikeus tehdä lauseuranta sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. PPSHP ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

6.3 Hyväksymisen peruuttaminen

PPSHP:llä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut vaatimukset eivät täyty;
- palveluntuottaja ei noudata PPSHP:n kehotuksesta huolimatta sääntökirjan yleisen tai palvelukohtaisen osan tai niiden mahdollisten liitteiden ehtoja ja vaatimuksia;
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

Mikäli PPSHP hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä

uusia ehtoja, PPSHP:llä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen listalta.

PPSHP:n tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä.

Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista voidaan säännellä tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

6.4 Sääntökirjan muuttaminen

PPSHP:llä on oikeus tehdä muutoksia sääntökirjan yleiseen osaan, palvelukohtaiseen osaan sekä molempien osien liitteiden sisältämiin vaatimuksiin. PPSHP ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle sähköisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy tehtyjä muutoksia sääntökirjoihin tai niiden liitteisiin, tulee sen ilmoittaa siitä sähköisesti PPSHP:lle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli PPSHP:lle ei tehdä edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lähtien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Sääntökirjan yleinen osa, palvelua koskeva osa sekä molempien sääntökirjojen liitteet ovat voimassa toistaiseksi.

LIITTEET

Liite 1. Sääntökirjan hyväksyminen

Sääntökirja palvelusetelipalveluiden tuottamisesta - Palvelukohtainen osa on hyväksytty Pohjois-Pohjanmaan Sairaanhoidopiirissä.

Oulussa 18.1.2021.



Juha Putkonen
Hankintapäällikkö
PPSHP Hankintapalvelut