



Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleinen sääntökirja

Sisällys

1 Yleistä sääntökirjasta	4
1.1 Hyvinvointialueen sääntökirjan suhde organisaatioiden aikaisempiin palvelusetelijärjestelmiin	5
2 Määritelmiä	5
3 Palvelusetelin arvo	6
4 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä	6
4.1 Verotus	6
4.2 Matkakustannukset, asiakasmaksu ja omavastuuosuus	7
4.3 Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo	7
4.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus	7
4.5 Asiakkaan oikeusturvakeinoja	8
4.5.1 Oikaisu ja hyvitys	9
4.5.2 Oikeus pidättäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	9
4.5.3 Sopimuksen purku	9
4.5.4 Vahingonkorvaus	9
4.5.5 Reklamaatiot ja palautteet	9
4.5.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen	10
5 Palveluntuottajan asema	10
5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen	10
5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen	11
5.3 Palveluntuottajan yleisiä velvoitteita	11
5.3.1 Rekisteritiedot	12
5.3.2 Vakuutusurva	12
5.4 Palvelun sisältö	12
5.5 Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutos	12
5.5.1 Kattohintainen palveluseteli	12
5.5.2 Muut palvelusetelit	13
5.5.3 Hinnan alentaminen	13
5.6 Palvelujen laskutus	13
5.7 Tilat	14
5.8 Henkilöstö	14
5.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimuksia	15
5.8.2 Koulutukset	15
5.9 Tietojen käsittely ja hallinta	15

5.9.1 Rekisterinpitäjä	15
5.9.1.1 Asiakirjojen erillään pito.....	16
5.9.1.2 Potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys.....	16
5.9.1.3 Lokitiedot	16
5.9.2 Arkistointi	16
5.9.3 Tietoturva- ja tietosuoja	17
5.9.4 Kirjaaminen	17
6 Muut erityiset vaatimukset	17
6.1 Palveluntuottajasta johtuvan käynnin tai hoitokontaktin peruuttaminen	17
6.2 Maksuihin ja sopimukseen liittyvät erityistilanteet.....	18
6.3 Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset	18
7 Hyvinvointialueen asema palvelusetelillä.....	18
7.1 Asiakkaan aseman selvittäminen	18
7.2 Palveluntuottajien valitseminen	19
7.3 Hyväksymisen peruuttaminen	19
7.4 Palvelusetelin myöntäjän esteellisyys	20
7.5 Palvelujen laadunvalvonta ja –hallinta.....	20
LIITTEET.....	21

1 Yleistä sääntökirjasta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009, myöhemmin palvelusetelilaki) säädetään palvelusetelin käyttämisestä. Palveluseteli on vaihtoehto Pohjois-Savon hyvinvointialueen itse tuottamille tai ostamille palveluille. Se on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Tällä asiakirjalla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelillä järjestettävät palvelut, palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden, joka on tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta.

Sääntökirjassa hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan sekä palvelukohtaisen sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja sekä asiakas, eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu hyvinvointialueelle. Ilmoittautuminen palvelusetelituottajaksi tapahtuu sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta.

Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua noudattaa muuttuneita ohjeita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä ja tällöin toimiminen palveluntuottajana päättyy. Ilmoitus lähetetään Pohjois-Savon hyvinvointialueelle alla olevaan osoitteeseen kirjallisesti. Mikäli palveluntuottaja ei toimita hyvinvointialueelle edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat sosiaalipalvelujen sekä terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiä ei noudateta.

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja määrittävät henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan ja sen liitteiden toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Tämä sääntökirja tulee voimaan 1.1.2023 ja on voimassa toistaiseksi. Tätä sääntökirjaa sovelletaan myös ennen edellä mainittua päivämäärää tapahtuvissa palveluntuottajien hyväksymisissä.

Tämä sääntökirja korvaa Pohjois-Savon hyvinvointialueelle sijoittuvien kuntien antamat ohjeet palvelusetelin käyttämisestä sosiaali- ja terveystaloudissa. Tämä sääntökirja koskee niitä palveluntuottajia, jotka ilmoittautuvat hyvinvointialueen palveluntuottajiksi.

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs

Puijonlaaksontie 2

PL 1711,

70211 KUOPIO

kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

1.1 Hyvinvointialueen sääntökirjan suhde organisaatioiden aikaisempiin palvelusetelijärjestelmiin

Sosiaali- ja terveystaloudien järjestämisvastuu siirtyy hyvinvointialueille 1.1.2023. Hyvinvointialue päättää siitä, millä tavoin palveluja järjestetään. Palvelusetelin käyttö perustuu palvelun järjestäjän päätökseen, eikä palvelusetelijärjestelyissä ole sopimusta kunnan ja palveluntuottajan välille. Näin ollen kuntien tai Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin aikaisemmat palvelusetelin hyväksymiskriteerit ja päätökset palveluntuottajien hyväksymisestä eivät siirry suoraan hyvinvointialueille. Pohjois-Savon hyvinvointialueen tulee päättää palvelusetelin käytöstä, palvelusetelijärjestelmän ehdoista ja palveluntuottajien hyväksymisestä.

2 Määritelmiä

Tässä sääntökirjassa käytetään seuraavia määritelmiä:

- 1) **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
 - 2) **Palvelusetelillä** tarkoitetaan sitoumusta, jolla järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue korvaa sosiaali- ja terveystalouden saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.
 - 3) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien, asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan. tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen.
-

- 4) **Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
- 5) **Kattohintaishinnalla palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan hyvinvointialue on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).
- 6) **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 7) **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.
- 8) **Palvelusetelin sääntökirjalla** tarkoitetaan tätä asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.
- 9) **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi.

3 Palvelusetelin arvo

Hyvinvointialue määrää palvelusetelin arvon. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

4 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä on sovittava aina hyvinvointialueen kanssa. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, jotka täyttävät hyvinvointialueen ao. palvelun myöntämisperusteet. Palvelusetelilain 6 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hyvinvointialueen hänelle tarjoamasta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata asiakas korvaavien palvelujen piiriin. Hyvinvointialue arvioi palvelujen tarpeen yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen laillisen edustajansa kanssa.

4.1 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin,
 - on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle, ja
-

-
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palvelusetelillä tuotetut palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Arvonlisäverolain 35 §:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

valtion, hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu hoito sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Arvonlisäverolain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan myös sellaisia kuulo-, kuulonäkö- tai puhevamman tai muun vastaavan vamman johdosta suoritettavia tulkkauspalveluja, joita järjestetään lain nojalla tai avustetaan valtion varoin.

4.2 Matkakustannukset, asiakasmaksu ja omavastuuosuus

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista asiakas voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Omavastuuosuudesta ei myönnetä asiakkaalle kotitalousvähennystä.

Hyvinvointialue ei peri palvelusetelillä järjestetyistä palveluista asiakasmaksua.

4.3 Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo

Tulosidonnaisissa palveluseteleissä asiakkaan palvelusetelin arvo määritellään kulloisenkin vuoden bruttotulojen perusteella. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan esimerkiksi myönnetyn eläkkeensaajan hoitotuen määrän välittömästi hyvinvointialueelle.

4.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua tai määräajaksi annettavaa palvelua enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomisaikaa palvelun tultua tuotetuksi. Jos kyseessä on määräajaksi annettava palvelu, sopimukseen merkitään palvelun sopimuskausi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin päättymän aikaisemmin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja tehtävä kirjallisesti.

Sopimuksen tulee sisältää vähimmäistiedot, jotka on kuvattu liitteenä olevassa esimerkissä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sisällöstä (Liite 1). Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Lisäpalvelut eivät kuulu hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Palvelukohtaisessa sääntökirjassa on kuvattu, miten palveluntuottaja voi laskuttaa palvelusetelillä hyvinvointialuetta muun muassa palvelun keskeytyessä. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa tulee sopia, miten palveluntuottaja perii omavastuusuuden asiakkaalta palvelun keskeytyessä tai peruuntuessa.

Asiakkaan kuollessa palvelusetelin voimassaolo lakkaa. Kuolemantapauksissa hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon kuolinpäivään saakka.

4.5 Asiakkaan oikeusturvakeinoja

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoon tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, josta ohjeet annetaan palvelupäätöksessä.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (jäljempänä potilaslaki) sekä kuluttajansuojalakia.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja, joita ovat mm. asiakkaan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

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

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Muistutukset voi toimittaa osoitteeseen:

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs

Puijonlaaksontie 2

PL 1711,

70211 KUOPIO

kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

4.5.1 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

4.5.2 Oikeus pidättäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine. Jos hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan antaman vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

4.5.3 Sopimuksen purku

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

4.5.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamasta vahingoista, jos kyseessä on este, johon palveluntuottaja ei ole voinut vaikuttaa.

Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelun 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.

4.5.5 Reklamaatiot ja palautteet

Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi myös hyvinvointialueelle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee vastata palautteeseen asiakkaan pyynnöstä seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Hyvinvointialueelle osoitetut palautteet voi lähettää osoitteeseen

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs

Puijonlaaksontie 2

PL 1711,

70211 KUOPIO

kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

4.5.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista neuvottelemalla asia voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan tai yleisen alioikeuden käsiteltäväksi.

5 Palveluntuottajan asema

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja hyväksytyin tilityksaineiston perusteella maksun hyvinvointialueelta asiakkaalle antamista palveluista.

5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Suomi.fi- valtuuksien kautta järjestelmään. Lisätietoa palveluntuottajaksi ilmoittautumisesta saa (www.parastapalvelua.fi). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa hyvinvointialueelle PSOP-järjestelmän kautta 30.4 mennessä. Palveluntuottaja vastaa julkisen luettelon tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Ilmoittautumisia otetaan vastaan jatkuvasti. Hyväksytyt palveluntuottajat lisätään julkiseen luetteloon, joka on hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteri. Palveluasumisen osalta saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä ilmoittautuminen. Ilmoituksessa vaadittavat tiedot ja liitteet tulee toimittaa myös mahdollisten alihankkijoiden osalta, ellei alihankkija ole jo ennestään palveluntuottajarekisterissä.

Hyvinvointialue ilmoittaa palvelusetelijärjestelmään hyväksymänsä palveluntuottajat. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot. Palvelusetelijärjestelmä käsittelee rekisteröinnin, jonka jälkeen se lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet. Tämän jälkeen palvelusetelijärjestelmä julkaisee palveluntuottajan tiedot Parastapalvelua.fi- portaalissa, jossa palveluntuottajan yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen

Palveluntuottajan hyväksyminen peruutetaan palveluntuottajan pyynnöstä. Palveluntuottajan tiedot poistetaan tällöin hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta palvelusetelijärjestelmän sivuilta, eikä palveluntuottaja voi ottaa enää hyväksymisen peruuttamisen jälkeen palvelusetelillä maksettavaa palvelutilausta. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin edelleen palvelusetelin saaneen asiakkaan kanssa tekemistään sopimuksista, ellei tuottaja ole sopinut hänen kanssaan palvelutilauksen perumisesta. Palveluntuottajalla on kuuden (6) kuukauden irtisanomisaika asumispalveluihin liittyvien palveluiden järjestämisessä ja kahden (2) kuukauden irtisanomisaika muiden palveluiden järjestämisessä.

5.3 Palveluntuottajan yleisiä velvoitteita

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja on velvollinen perehtymään ajantasaiseen lainsäädäntöön sekä sitä koskeviin soveltamisohjeisiin ja kansallisiin määräyksiin sekä suosituksiin. Palveluntuottajan on valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmin sekä muilla toimenpiteillään varauduttava sosiaali- ja terveystieteiden häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä osallistuttava yhteisiin varautumistoimiin sosiaali- ja terveysministeriön julkaisun 2019:9:n mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty joko hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalvelurekisteriin tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta).

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain mukaiset yleiset edellytykset palveluntuottajan hyväksymiselle. Hyvinvointialueella on oikeus vaatia palveluntuottajaa

toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että säännöksessä mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Pohjois-Savon hyvinvointialue edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestäväen kehityksen mukaisia. Palvelusetelitoiminnan odotetaan täyttävän hyvinvointialueen strategiset tavoitteet kestävässä kehityksessä.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

5.3.1 Rekisteritiedot

Palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi, jos tuottaja

- on merkitty kauppa- ja yhdistysrekisteriin ja verohallinnon ennakkoperintärekisteriin.
- on tehnyt yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaisen ilmoituksen hyvinvointialueelle, jonka alueella toimii.
- on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan sosiaalihuollon palvelujen tuottamiseen tai on merkitty sosiaalihuollon palveluiden rekisteriin
- on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen.

5.3.2 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvakuutuslain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Sosiaalihuollon tukipalvelutuottajilla tulee olla vastuuvakuutus. Palveluntuottajan voimassa oleva vakuutusmäärä on oltava palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja vastattava muilta ehdoiltaan tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

5.4 Palvelun sisältö

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään hyvinvointialueen vastaavalta omalta toiminnalta. Palvelukohtainen vähimmäisvaatimus on kuvattu palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Hyvinvointialue hyväksyy kuvatun palvelutason toimitettujen dokumenttien perusteella siinä vaiheessa, kun se hyväksyy palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen ilmoittautumisen yhteydessä.

5.5 Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutos

5.5.1 Kattohintainen palveluseteli

Hyvinvointialue on määrittänyt palvelun enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava. Hinnan nostaminen on mahdollista hyvinvointialueen nostaessa palvelusetelin kattohintaa. Kattohinnasta päättää hyvinvointialue. Sitoutuminen kattohintaan on palveluntuottajaksi vahvistamisen hyväksymisehto.

Palveluntuottaja toimittaa tiedoksi hinnan muutoksen hyvinvointialueelle sen ohjeistamalla tavalla ja ilmoittaa uuden hinnan hinnaston myös palvelusetelijärjestelmään.

5.5.2 Muut palvelusetelit

Hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta palveluntuottajan hyväksymispäätöksestä alkaen. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa hyvinvointialueelle sekä palveluseteliasiakkailleen. Hinnan muutos astuu voimaan aina kalenterikuukauden alusta. Kalenterivuoden aikana on mahdollista tehdä enintään yksi hinnan nostaminen.

Hintoja nostaessaan palveluntuottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvattaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkastuksia pitkin kalenterivuotta. Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamia hintoja, tulee uusista hinnoista tehdä hyvinvointialueelle kirjallinen ilmoitus ennen hinnan muutosta. Ilmoitus tulee tehdä hyvinvointialueen ohjeistamalla tavalla ja se astuu voimaan aikaisintaan yhden (1) kuukauden päästä ilmoituksesta. Hinnan muutos astuu voimaan aina kalenterikuukauden alusta.

5.5.3 Hinnan alentaminen

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkastuksia pitkin kalenterivuotta. Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamia hintoja, tulee uusista hinnoista tehdä hyvinvointialueelle kirjallinen ilmoitus ennen hinnan muutosta. Ilmoitus tulee tehdä hyvinvointialueen ohjeistamalla tavalla ja se astuu voimaan aikaisintaan yhden (1) kuukauden päästä ilmoituksesta. Hinnan muutos astuu voimaan aina kalenterikuukauden alusta.

Palveluntuottaja tiedottaa muuttuneen hinnan palveluseteliasiakkailleen.

5.6 Palvelujen laskutus

Hyvinvointialueella käytössä olevan sähköisen PSOP-palvelusetelijärjestelmä kautta hoidetaan palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välinen palvelusetelimaksuliikenne. Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta

palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteeseen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä.

Palveluntuottajan on varmistettava asiakkaalta, mihin palvelukokonaisuuteen hänelle palveluseteli on myönnetty, jotta syntyy varmuus, voiko palveluntuottaja kyseistä palvelua asiakkaalle palvelusetelillä tuottaa. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian ja vähintään viikoittain. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston kuukausittain jälkikäteen. Pohjois-Savon hyvinvointialueella tilityspäivä on kerran kuukaudessa. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

Hyvinvointialue perii aiheettomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta. Pohjois-Savon hyvinvointialue ohjeistaa erikseen maksatukseen liittyvän aikataulun.

5.7 Tilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että toimitiloissa huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimitilojen on täytettävä myös lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lainsäädäntöä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä. Laadunvarmistustyöhön kuuluu esimerkiksi tuotteiden ja välineiden turvallisuuden testaus sekä henkilöstön kouluttaminen hätätilanteiden varalle. Jos asiakkaalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

5.8 Henkilöstö

Palveluntuottajalla pitää olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittava henkilöstö. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta sijaisia myöten täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Henkilöstön on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä sekä hyvinvointialueen toimijoiden kanssa. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteitten takia vaativaa. Henkilöstöllä on oltava myös riittävästi tietoa ao. asiakaskunnan sairauksista ja sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä tekijöistä ja työtavoista. Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja tai sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat esim. avustajilta, jotka avustavat alle 18-vuotiaita henkilöitä, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa käyttämistään alihankkijoista.

5.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimuksia

Henkilöstön pätevyysvaatimus on kuvattu palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

5.8.2 Koulutukset

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä mm. täydennyskoulutuksen turvin. Palveluntuottajan henkilöstö on velvollinen osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin ja yhteistyötapaamisiin, mikäli hyvinvointialue pitää sitä tarpeellisena. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että koulutuksiin käytettyä aikaa tai muita syntyneitä kustannuksia ei erikseen korvata palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

5.9 Tietojen käsittely ja hallinta

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen arkaluonteisuus ja salassapitovelvollisuudet huomioiden tietojen ja teknologioiden käytössä on noudatettava erityistä huolellisuutta. Henkilötietojen käsittely edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn.

Tiedonhallinnasta säädetään useissa eri säädöksissä. Tietosuojalaki (1050/2018), EU:n yleinen tietosuojasetus (EU 2016/679), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021), laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), arkistolaki (831/1994) sekä sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009), laki

viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) ovat keskeisimmät säädökset , jotka määrittelevät ja ohjaavat asiakas- ja potilastietojen tiedonhallintaa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja määräyksiä. Asiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa samoja periaatteita mitä hyvinvointialueen omassa toiminnassa syntyvien asiakirjojen osalta ohjeistetaan. Merkinnät tehdään hyvinvointialueen kirjaamis- ja käsittelyohjeiden mukaisesti.

5.9.1 Rekisterinpitäjä

Sosiaali- ja terveyspalveluissa käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat säädösten tarkoittamia henkilötietoja. Palvelusetelipalvelussa syntyvien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä siltä osin, kun se käsittelee asiakkaan tai potilaan henkilötietoja hyvinvointialueen lukuun. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän tietosuojaselosteen palvelun tuottamiseen tarkoitetussa toimitilassa.

Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä palveluntuottaja. Liitteenä (Liite 2) on rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittely ehdot, joita palveluntuottajan on noudatettava toimiessaan henkilötietojen käsittelijänä.

5.9.1.1 Asiakirjojen erillään pito

Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen toimeksiannosta ja lukuun laadittu eli hyvinvointialueen asiakirjoja.

5.9.1.2 Potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua, että asiakkaan ja potilaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Jokaisen asiakkaan ja potilaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa.

5.9.1.3 Lokitiedot

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seurantaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyään toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään.

Palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröityjen oikeuksien käyttämisestä. Palveluntuottaja avustaa hyvinvointialuetta, että tämä

pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata rekisteröityjen oikeuksien toteutumiseen liittyviin pyyntöihin.

5.9.2 Arkistointi

Palveluntuottajan on viimeistään kaksi (2) viikkoa palvelutapahtuman päättymisestä toimitettava asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasrekisteriin tallennettavaksi.

Asiakkaan palvelun päätyttyä palveluntuottajan on luovutettava hyvinvointialueelle kaikki asiakasta koskevat asiakasasiakirjat ja tallenteet hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päätyttyä omista järjestelmistään kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat, joita palveluntuottaja ei enää toiminnassaan tarvitse. Palveluntuottaja voi säilyttää omassa rekisterissä tietoja, jotka ovat syntyneet laadunvalvontaa, tilastointia tai laskutusta varten. Asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi hyvinvointialueen arkistointiohjeen mukaisesti (Liite 3).

5.9.3 Tietoturva- ja tietosuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia säädöksiä henkilötietojen käsittelystä, salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan soveltuvin osin hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta. Salassapitovelvoitteet ovat voimassa senkin jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä järjestettävää palvelua. Tietoturvan ja tietojärjestelmien salassapitositumus (Liite 4) tulee jokaisen asiakastyötä tekevän hyväksyä ja allekirjoittaa. Kun palveluntuottaja ei toimi enää hyvinvointialueen palveluntuottajana, allekirjoitetut tietosuojasitoumukset toimitetaan hyvinvointialueelle arkistoitavaksi. Liitteenä hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta: Tietoturva ja tietosuojapolitiikka (Liite 5) ja Käyttäjän tietoturvaohje (Liite 6).

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojavastaava. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista.

5.9.4 Kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa lain edellyttämät asiakastiedot käyttämällään menetelmällä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/20201). Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan välittömästi hyvinvointialueelle asiakkaan hoidossa tapahtuneet hoito- ja palvelusuunnitelmaan vaikuttavat muutokset ja keskeytykset (sairaalassa olon, lomajaksot, muun poissaolon ja palvelun tarpeen päättymisen).

Mikäli palveluntuottajaksi vahvistettu toimija käyttää hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojärjestelmää jossain muussa toiminnassa tai on halukas ottamaan käyttöön asiakas- ja potilastietojärjestelmän palvelusetelitoiminnassa, voidaan hänelle erikseen sovittaessa antaa oikeus asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöön. Asiasta päättää hyvinvointialue. Hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttäjäksi voivat siirtyä

myös ne palvelusetelituottajat, joilla on ollut käytössä järjestäjän asiakas- ja potilastietojärjestelmä palvelusetelituotannossa ennen hyvinvointialueen käynnistymistä.

Sosiaalihuollon valtakunnallisia Kanta-palveluja ollaan ottamassa asteittain käyttöön. Tarkempi käyttöönottoaikataulu selviää lainsäädännön uudistuksen myötä. Tallennettaessa uusia sosiaalihuollon tietoja Kanta-palveluun tulee myös yksityisillä palveluntuottajilla olla käytössään järjestelmät, jotka mahdollistavat tietojen tallentamisen järjestäjän rekisteriin. Tarkemmat yksityiskohdat selvitetään, suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä palveluntuottajien kanssa, valtakunnallisen aikataulun tarkentuessa.

6 Muut erityiset vaatimukset

6.1 Palveluntuottajasta johtuvan käynnin tai hoitokontaktin peruuttaminen

Palveluntuottaja voi peruuttaa sovitun asiakaskäynnin tai hoidon. Palveluntuottajan on ilmoitettava esteestä asiakkaalle ja hyvinvointialueelle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa, mutta viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen käyntiä tai hoitoa. Palveluntuottajan on sovittava asiakkaan kanssa korvaavasta käynnistä/hoidosta ja ilmoitettava se myös hyvinvointialueelle.

Palveluntuottajalta edellytetään, että se on järjestänyt oman estymisensä varalle, esimerkiksi sairastumisen ja lomien varalle, korvaavan työntekijän.

6.2 Maksuihin ja sopimukseen liittyvät erityistilanteet

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palvelun järjestämisestä vastaavalle taholle, mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen. Näin varmistetaan, että asiakkaalle turvataan hänen tarvitsemansa palvelut muulla mahdollisella järjestämistavalla.

6.3 Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Hyvinvointialue voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia.

Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa hyvinvointialueelle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palveluiden kysyntää.

Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä

käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään ja päivittämään tietonsa hyvinvointialueen palvelusetelijärjestelmään.

7 Hyvinvointialueen asema palvelusetelillä

7.1 Asiakkaan aseman selvittäminen

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle muun muassa tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Tulosidonnaisissa palveluissa asiakkaan on vastaavasti annettava hyvinvointialueelle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos asiakkaan tulotiedot muuttuvat tai jos asiakkaan palvelujen tarve muuttuu.

Hyvinvointialue ei myönnä palveluseteliä asiakkaalle, jos asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta. Palveluseteliä ei myöskään myönnetä, jos asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (palvelusetelilain 6 §, ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §).

7.2 Palveluntuottajien valitseminen

Hyvinvointialue valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tehdään viranhaltijapäätös toimivallan mukaisesti.

Palveluntuottajaa ei voida valita, jos palveluntuottaja

- on tehnyt konkurssin tai on konkurssimenettelyn alaisena
 - on selvitystilassa tai on päätetty asettaa selvitystilaan
 - on yrityssaneerauksessa tai velkajärjestelyssä tai velkajärjestelyhakemus tai yrityssaneeraushakemus on vireillä
 - on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta
 - on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan rikkomukseen
 - on laiminlyönyt verojen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen
 - on antanut virheellisiä tietoja palveluja tuottavasta yrityksestä
-

7.3 Hyväksymisen peruuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien rekisteristä välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta.
- palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ja sen liitteiden ehtoja.
- tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä tai virheitä, eikä palveluntuottaja korjaa toimintatapaa kehotuksesta huolimatta (toistuvat virheet).
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- palveluntuottaja on tehnyt muun vakavan virheen tai laiminlyönnin.

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös toimivallan mukaisesti.

7.4 Palvelusetelin myöntäjän esteellisyys

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ- tai toimeksiantosuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä tai hänen läheisellään ei saa olla merkittävää omistusta, eikä hän tai hänen läheisensä saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä. Luottamus palvelusetelin myöntäjän puolueettomuudesta ei saa myöskään vaarantua muusta erityisestä syystä.

7.5 Palvelujen laadunvalvonta ja –hallinta

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien tutkimus- ja hoitomenetelmien mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan hyvinvointialueen antamaa ohjeistusta palvelun laadun raportoinnista hyvinvointialueelle.

Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Hyvinvointialueella on mahdollisuus tarkastaa tai teettää tarkastus sen selvittämiseksi, onko palveluntuottaja tuottanut palvelut tai toiminut sovitulla tavalla. Lisäksi hyvinvointialueella on oikeus tehdä asiakaskyselyjä asiakkaille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä.

Palveluntuottajan laadunhallinnalta edellytetään, että

- palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
- palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa.
- palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, mukaan lukien oman valvonnan ja itseoikaisun toteuttaminen.
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa
- palveluntuottajalta edellytetään palvelutapahtumiin liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista viivytyksettä
- palveluntuottajalla on henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma.
- palveluntuottaja kerää palautetta asiakkailta sekä tarvittaessa läheisiltä. Palautteen keräämisessä on huomioitu palvelun ja asiakasryhmän erityispiirteet.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan luokse tarvittaessa yhteisiä käyntejä hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa. Palveluntuottaja tarkastaa ennen palvelun alkamista tai tarvittaessa kotikäynnillä asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelutarpeenarvioinnin tai asiakassuunnitelman / hoito- ja palvelusuunnitelman sekä noudattaa niiden sisältöä. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

LIITTEET

- Liite 1: Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisen sopimuksen vähimmäisisältö (esimerkki)
 - Liite 2: Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot
 - Liite 3: Ostopalvelutuottajien arkistointiohje
 - Liite 4: Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus
 - Liite 5: Tietoturva ja tietosuojapolitiikka
 - Liite 6: Käyttäjän tietoturvaohje
-