



Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleinen palvelusetelisääntökirja

Sisällysluettelo

1 Yleistä sääntökirjasta	4
2 Määritelmiä	5
3 Palvelusetelin arvo	5
4 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä	5
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	8
4.5.2 Oikeus pidättäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	8
4.5.3 Vahingonkorvaus	9
4.5.4 Reklamaatiot ja palautteet	9
4.5.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen	9
5 Palveluntuottajaksi ilmoittautuminen ja tuottajan asema	9
5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen	9
5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen	10
5.3 Palveluntuottajan yleisiä velvoitteita	10
5.3.1 Rekisteritiedot	11
5.3.2 Vakuutusurva	11
5.4 Palvelun sisältö	11
5.5 Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutos	12
5.5.1 Kattohintainen palveluseteli	12
5.5.2 Muut palvelusetelit	12
5.5.3 Hinnan alentaminen	12
5.6 Palvelujen laskutus	12
5.7 Tilat	13
5.8 Henkilöstö	13
5.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimukset	14
5.8.2 Koulutukset	14
5.9 Tietojen käsittely ja hallinta	14
5.9.1 Rekisterinpitäjä	14
5.9.2 Asiakirjojen erillään pito	15

5.9.3 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	15
5.9.4 Lokitiedot	15
5.9.5 Arkistointi	15
5.9.6 Tietoturva ja tietosuoja	16
5.9.7 Kanta-arkistoon liittyminen	16
5.9.8 Tietojärjestelmä	17
5.9.9 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	18
7.3 Hyväksymisen peruuttaminen	19
7.4 Palvelusetelin myöntäjän esteellisyys	19
7.5 Palvelujen laadunhallinta- ja valvonta	19
LIITTEET	20

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 sosiaali- ja terveydenhuollon potilaan ja asiakkaan (myöhemmin asiakas) asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Tällä asiakirjalla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut yleiset 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.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan sekä palvelukohtaisen sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palvelusetelin nojalla palvelua tuottava henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Ilmoittautuminen palvelusetelituottajaksi tapahtuu sähköisen PSOP-palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (Parasta Palvelua) kautta.

Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalveluiden 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 yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. 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 terveystalvan 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 lainsäädäntöä tai 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 1.5.2024 ja on voimassa toistaiseksi. Tämä sääntökirja korvaa ennen 1.5.2024 voimassa olleen Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleisen sääntökirjan.

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs
Puijonlaaksontie 2
PL 1711,
70211 KUOPIO
kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

2 Määritelmiä

Tässä sääntökirjassa käytettävät asiakkaan, palvelusetelin, tulosidonnaisen palvelusetelin ja omavastuusuuden määritelmät vastaavat palvelusetelilain 3 §:n mukaisia määritelmiä. Sen lisäksi tässä sääntökirjassa käytetään seuraavia määritelmiä:

- 1) **Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
- 2) **Kattohintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan hyvinvointialue on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).
- 3) **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.
- 4) **Palvelusetelin sääntökirjalla** tarkoitetaan tätä asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.
- 5) **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.

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.

Hyvinvointialue selvittää asiakkaalle palvelusetelin arvon ja omavastuuosuuden määräytymisestä. Omavastuuosuus muodostuu palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välisestä erotuksesta.

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 siten kuin lainsäädännössä tarkemmin määritellään. Asiakas voi ostaa palvelusetelillä palvelua Pohjois-Savon hyvinvointialueen hyväksytyiltä palvelusetelituottajilta. Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät julkisesta luettelosta Parasta Palvelua-verkkopalvelusta (www.parastapalvelua.fi).

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:

- 1) 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. Mahdollisen omavastuuosuuden perii palveluntuottaja. Sääntökirjan kappaleessa 1 ja 3 tarkempi määritelmä omavastuuosuudesta.

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. Asiakas saa tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta kirjallisen päätöksen.

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

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 se on 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 omavastuuosuuden asiakkaalta palvelun keskeytyessä tai peruutuessa.

Asiakkaan kuollessa palvelusetelin voimassaolo lakkaa. Kuolemantapauksissa hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle tuotetun palvelun verran 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 (jäljempänä asiakaslaki), 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 lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Muistutukset toimitetaan 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 pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

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

4.5.3 Vahingonkorvaus

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.

4.5.4 Reklamaatiot ja palautteet

Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi myös hyvinvointialueelle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas 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 ja reklamaatiot lähetetään osoitteeseen:

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs

Puijonlaaksontie 2

PL 1711,

70211 KUOPIO

kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

4.5.5 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 Palveluntuottajaksi ilmoittautuminen ja tuottajan 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 hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun hyvinvointialueelta asiakkaalle antamista palveluista.

5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän (Parasta Palvelua-verkkopalvelu) kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Suomi.fi- valtuuksien kautta järjestelmään. Lisätietoa palveluntuottajaksi ilmoittautumisesta saa Pohjois-Savon hyvinvointialueen kotisivuilta (www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille). Tilaajavastuulain vaatimat tiedot tarkastetaan 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 PDF-muodossa.

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 Parasta Palvelua-verkkopalvelun (PSOP) 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.

5.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen

Palveluntuottajan hyväksyminen peruutetaan palveluntuottajan pyynnöstä tai jos palveluntuottaja ei enää täytä hyväksymiselle asetettuja edellytyksiä (ks. kohta 7.3). Palveluntuottaja ilmoittaa perumisesta kirjallisen pyynnön kirjaamoon, jossa ilmenee palvelu ja viimeinen irtisanomispäivä, irtisanomisajat huomioiden. Palveluntuottajalla on kuuden (6) kuukauden irtisanomisaika asumispalveluihin liittyvien palveluiden järjestämisessä ja kahden (2) kuukauden irtisanomisaika muiden palveluiden järjestämisessä. 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.

Palveluntuottajan irtisanomispyynnöt toimitetaan:

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs

Puijonlaaksontie 2

PL 1711,

70211 KUOPIO

kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

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

terveyshuollon 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 kestävän kehityksen mukaisia. Palvelusetelitoiminnan odotetaan täyttävän hyvinvointialueen strategiset tavoitteet kestävässä kehityksessä.

5.3.1 Rekisteritiedot

Palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi, jos tuottaja

- on merkitty kauppa- ja yhdistysrekisteriin ja verohallinnon ennakkoperintärekisteriin,
- täyttää kyseiselle toiminnalle sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) säädetyt edellytykset: Palveluntuottajan tulee olla merkitty joko hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalvelurekisteriin tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta),
- on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan sosiaali- tai terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen tai on merkitty Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri- rekisteriin.

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 kuvatus 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 ilmoittaa uuden hinnan PSOP-järjestelmään korvaamalla voimassa olevan hinnaston. Hyvinvointialue tarkastaa hinnastot järjestelmästä.

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 PSOP-järjestelmän kautta 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.

5.5.3 Hinnan alentaminen

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkastuksia pitkin kalenterivuotta. Ilmoitus hintojen alentamisesta tulee tehdä PSOP-palvelusetelijärjestelmän kautta 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 hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnistenumeron, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä PSOP-järjestelmästä.

Palveluntuottajan on varmistettava asiakkaalta, mihin palvelukokonaisuuteen hänelle palveluseteli on myönnetty, jotta syntyy varmuus, voiko palveluntuottaja kyseistä palvelua asiakkaalle palvelusetelillä tuottaa.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen PSOP-järjestelmään mahdollisimman pian ja vähintään viikoittain. Kirjauksien tulee noudattaa asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin saldoa. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu kuukausittain jälkikäteen toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston kuun 7.päivänä Pohjois-Savon hyvinvointialueella tilityspäivä toteutuu tilitysaineisto mukaisesti kerran kuukaudessa 10. päivän maksuehdolla. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 3. päivän aikana. Palveluntuottajalla on mahdollisuus kirjata tapahtumakirjauksia aikaisintaan kuluvalle päivälle ja 180 vuorokautta taaksepäin, jolloin kirjausmahdollisuus sulkeutuu.

Hyvinvointialue perii aiheettomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta. Tilitykseen liittyvistä häiriötilanteista ilmoitetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen nettisivuilla.

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 (sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö) koko työsuhteen ajan ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palveluntuottaja vastaa myös, että yksikkö täyttää mitoitukseen liitvät vaatimukset. 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 annetun lain 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 pätevyysvaatimukset

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 potilas- tai asiakassuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn.

Tiedonhallinnasta säädetään useissa eri säädöksissä. Tietosuojalaki (1050/2018), EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), arkistolaki (831/1994) sekä 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.

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. Tietosuojaseloste löytyy Pohjois-Savon hyvinvointialueen kotisivuilta (www.pshyvinvointialue.fi/informointi).

Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä. Liitteenä (Liite 2) on Tietosuoja- ja tietoturvaehdot, joihin palveluntuottajan on sitouduttava toimiessaan henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun.

5.9.2 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.

5.9.3 Asiakas- ja 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.

5.9.4 Lokitiedot

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

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröityjen oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottajan tulee avustaa hyvinvointialuetta, että se pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata rekisteröityjen oikeuksien toteutumiseen liittyviin pyyntöihin.

5.9.5 Arkistointi

Ennen palvelunjärjestäjän liittymistä Kanta-palveluihin, arkistoinnissa noudatetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen tiedonohjaussuunnitelmaa.

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 syntyneet asiakasta koskevat asiakasasiakirjat ja tallenteet hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päätyttyä omista järjestelmistään kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat, mikäli niitä, 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).

Palvelunjärjestäjän alettua käyttämään Kanta-palveluita:

Manuaalisia arkistoitavia asiakirjoja asiakkaan tai potilaan asiakirjat, tulee olla ja palauttaa palvelunjärjestäjälle yhtenäisenä kokonaisuutena, josta ilmenee asiakkaan nimi ja henkilötunnus. Asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi yksi tai kaksi (1-2) kertaa vuodessa palvelunjärjestäjälle, palvelunjärjestäjän ohjeiden mukaisesti.

5.9.6 Tietoturva ja tietosuojaja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia säädöksiä henkilötietojen käsittelystä, salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta sekä hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaehtoja (Liite 2). Jokaisen asiakastyötä tekevän tulee allekirjoituksellaan hyväksyä Tietoturvan ja tietojärjestelmien salassapitositoumus (Liite 4) jotka palveluntuottajan tulee säilyttää kymmenen (10) vuotta ja palvelunjärjestäjän pyytäessä toimittamaan ne palvelunjärjestäjälle. Salassapitovelvoitteet ovat voimassa senkin jälkeen, kun palveluntuottaja ei tuota enää palvelusetelillä järjestettävää palvelua hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista. Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojavastaava.

5.9.7 Kanta-arkistoon liittyminen

Ostopalveluissa rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä. Yksityinen palveluntuottaja antaessa julkisen palvelunjärjestäjän lukuun, yksityisen palvelunantajan antama palvelu on osa julkista palvelua ja palvelun yhteydessä syntyvät asiakas- ja potilasasiakirjat kuuluvat palvelunjärjestäjän rekisteriin. Palvelunjärjestäjällä on oikeus antaa uusia ohjeita rekisterinkäyttöoikeuden toteuttamiseen. Poikkeustilanteissa palveluntuottaja voi keskustella palvelunjärjestäjän kanssa rekisterinkäyttöoikeuden toteuttamisesta. Asiakasasiakirjat tulee tallentaa asiakastietolain (703/2023 36§) mukaisesti valtakunnallisiin tietojärjestelmiä palveluihin, Kanta-arkistoon, viivytyksettä, kun asiakirja on valmistunut.

Sosiaalihuolto

Palvelunjärjestäjän siirtyessä Kanta-arkiston käyttäjäksi palveluntuottajalla tulee olla käytössään tietojärjestelmä, jossa on 2. vaiheen mukainen rekisterinkäyttöoikeus. Palvelunjärjestäjän Kanta-arkistoon liittyminen tiedotetaan erikseen.

Rekisterinkäyttöoikeuden edellyttää

- Palveluntuottajalla on käytössään oma tietojärjestelmä, jossa on rekisterikäyttöoikeus toiminnallisuus (omaa tietojärjestelmä tai yhteisliittymismallin mukainen tietojärjestelmä, jossa käyttävät pääliittyjän tietojärjestelmää ja voivat liittyä Kanta-palvelujen käyttäjäksi pääliittyjän kautta mukaisesti).
- Tietojärjestelmässä on Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston 2. vaiheen toiminnallisuudet. (edellytys palvelunjärjestäjän ja tuottajan tietojärjestelmien yhteen toimivuudelle, jotta molemmat pystyvät hakemaan ja lukemaan Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistosta).
- Palveluntuottajan käyttöoikeudet ovat määritelty käyttöoikeusmääräyksen mukaisesti

Rekisterinkäyttöoikeutta käytetään vain palvelunjärjestäjän osoittamiin asiakkaisiin.

Terveydenhuolto

Palvelunjärjestäjän tulee olla liittynyt Kanta-arkistoon ja palvelunjärjestäjällä tulee olla käytössään ostopalveluvaltuutus.

- Palveluntuottaja tallentaa tiedot omasta potilastietojärjestelmästä suoraan palvelunjärjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa ostopalveluvaltuutusta käyttäen.
- Palveluntuottaja voi katsella palvelunjärjestäjän potilasrekisteristä tietoja, jotka ovat tarpeellisia hoidon toteuttamiseksi.

5.9.8 Tietojärjestelmä

Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan tarvittavien, omistamiensa tietojärjestelmien, päätelaitteiden oheislaitteiden ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, tietoturvasta, ylläpidosta ja niistä aiheutuvista kustannuksista. Päätelaitteen tietoturvapäivitykset tulee tarkistaa vähintään kuukausittain ja päivittää aina tarvittaessa.

Palveluntuottajan omassa järjestelmässä saa säilyttää syntyneitä tietoja vain hyväksytyjä käyttötarkoituksia varten. Näitäkin käyttötarkoituksia varten säilytetyt tiedot/kopiot saavat sisältää vain välttämättömät henkilötiedot ja tiedot tulee hävittää viimeistään käyttötarkoituksen päättymisen jälkeen. Palveluntuottaja säilyttää henkilötietojen käyttö- ja luovutusrekisteri (lokitiedot) jonka säilytysaika on kaksitoista (12) vuotta. Mikäli palveluntuottajan järjestelmään tallennettujen tietojen poistaminen ei ole mahdollista teknisistä syistä, tulee palveluntuottajan ilmoittaa tästä rekisterinpitäjälle tilanteen ja jatkotoimenpiteiden arvioimista varten.

5.9.9 Kirjaaminen

Palveluntuottaja varmistaa, että asiakas- ja potilastyö kirjataan tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvastusti sekä ajantasaisten lainsäädännön vaatimusten mukaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakas- ja potilastietojen dokumentoinnista, asiakasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä, arkistoinnista ja salassapidosta. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, 1.1.2024 alkaen) velvoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön kirjaamaan asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan välittömästi hyvinvointialueelle asiakkaan palvelussa tapahtuneet asiakassuunnitelmaan vaikuttavat muutokset ja keskeytykset (sairaalassa olon, lomajaksot, muun poissaolon ja palvelun tarpeen päättymisen).

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 omavastuusuuden maksamisen tai mikäli palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen. Näin varmistetaan, että asiakkaalle turvataan hänen tarvitsemansa palvelut muulla mahdollisella järjestämistavalla.

6.3 Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset

Hyvinvointialue voi asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia poikkeustapauksissa. Tämän tarkoituksena on antaa hyvinvointialueelle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

Palveluntuottajan tulee tiedottaa palveluistaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti siten, että palvelusetelin saaja saa tietoa palveluntuottajan 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 ajantasaisesti PSOP-palvelusetelijärjestelmään.

7 Hyvinvointialueen asema palvelusetelillä

7.1 Asiakkaan aseman selvittäminen

Hyvinvointialue antaa asiakkaalle tiedon siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle varataan pyydettyessä mahdollisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja ammattilainen antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä §6). Asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyvät lomakkeet löytyvät Pohjois-Savon hyvinvointialueen internetsivuilta (<https://pshyvinvointialue.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeuksiin-liittyvat-lomakkeet>).

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 (palvelusetelilaki 6 §).

7.2 Palveluntuottajien valitseminen

Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyvinvointialue ottaa palveluntuottajan hyväksymistä koskevan asian käsittelyyn palveluntuottajan ilmoittautumisen jälkeen ja tekee päätöksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Puutteelliset palveluhakemukset edellyttävät palveluntuottajalta hakemuksen täydentämistä ja pidentävät asian käsittelyaikaa. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tehdään viranhaltijapäätös toimivallan mukaisesti.

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä, 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 (kuitenkin palveluntuottaja voidaan hyväksyä, jos on Verohallinnon kanssa sovittu maksusuunnitelma, jota toteuttaa),
- 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 tai
- lupaviranomainen peruuttaa palveluntuottajan rekisteröinnin

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös toimivallan mukaisesti.

7.4 Palvelusetelin myöntäjän esteellisyys

Pohjois-Savon hyvinvointialue on laatinut sisäisen esteellisyysohjeen työntekijöilleen, jota tulee noudattaa. Esteellisyysohje perustuu hallintolain 27–30 §:n ja kuntalain 52 §:n.

7.5 Palvelujen laadunhallinta- ja valvonta

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 omaevalvontasuunnitelman 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 tietosuojaja- ja tietoturvaehdot
 - Liite 3: Ostopalvelutuottajien arkistointiohje
 - Liite 4: Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus
 - Liite 5: Tietoturva ja tietosuojapolitiikka
 - Liite 6: Käyttäjän tietoturvaohje
-