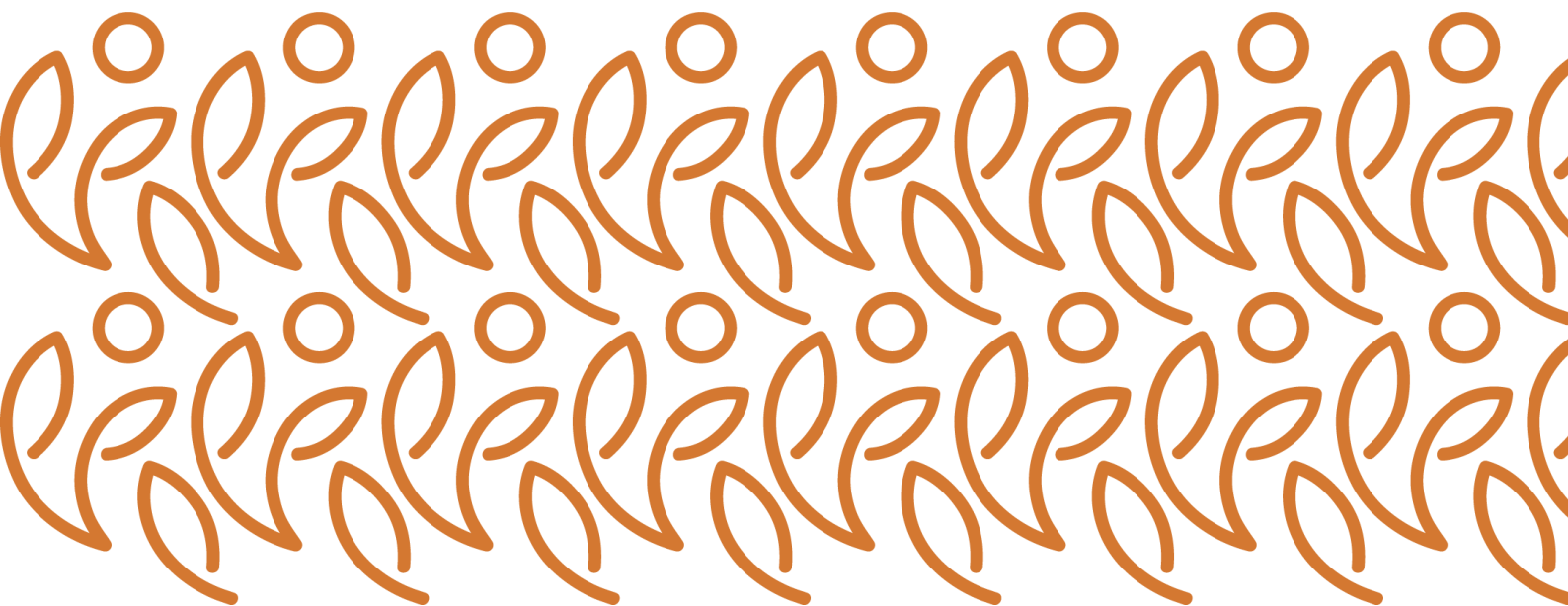


Palvelusetelisääntökirja

Yleinen osa

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty aluehallituksessa 12.9.2022 § 218



Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Sisällys

1	Yleistä palveluseteliohjeesta	4
2	Määritelmät.....	5
3	Palvelusetelin arvon määräytyminen	7
4	Hyvinvointialueen velvoitteet.....	8
5	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	9
6	Palveluntuottajaksi hakeminen	9
6.1	Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani -ohjelma	10
6.2	Tietojen anto ja ylläpito.....	11
7	Palveluntuottajan yleiset velvoitteet	12
8	Toimitettavat asiakirjat.....	15
8.1	Vuosittain päivitettävät liitteet.....	15
9	Palveluntuottajan hyväksyntä.....	16
10	Asiakkaan asema	17
10.1	Yleistä asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä sopimuksesta.....	17
11	Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakaspalautteet.....	18
12	Asiakkaan oikeussuojakeinot	19
12.1	Oikaisu/hyvitys.....	19
12.2	Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	20
12.3	Sopimuksen purku	20
12.4	Vahingonkorvaus	20
12.5	Reklamaatio ja palaute.....	20
12.6	Erimielisyyksien ratkaiseminen	21
13	Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus	21
14	Asiakas- ja potilasasiakirjat sekä tietosuojat.....	22
14.1	Rekisterinpito	22
14.2	Tietoturvaloukkaus	24
14.3	Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys.....	25
15	Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen	26
16	Verotus.....	27
16.1	Tuloverotus.....	27

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

16.2	Arvonlisävero.....	27
16.2.1	Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut	27
16.2.2	Sosiaalihuollon palvelut	28
17	Laadun hallinta ja valvonta	29
17.1	Yhteistyömenetelmät	30
17.2	Omavalvonta.....	30
17.3	Toimintakertomus.....	31
17.4	Asiakaspalaute	31
17.5	Ohjaus- ja valvontakäynti / tietopyyntö	32
18	PSOP-järjestelmän käyttö ja maksatus	33
18.1	Palveluvaraus.....	33
18.2	Tapahtumakirjaus.....	33
18.2.1	Määräaika	33
18.3	Maksatus.....	34
19	Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	34
20	Lainsäädäntö.....	36

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Sääntökirjan yleinen osa

Palvelusetelisääntökirja on laadittu palveluntuottajille, jotka ilmoittautuvat ja tulevat hyväksytyiksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelituottajiksi. Tässä palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveyspalveluntuottajan, asiakkaan ja hyvinvointialueen oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin osapuolet sitoutuvat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Sääntökirjan yleisessä osassa ja palvelukohtaisessa osassa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan yleisen osan ja palvelukohtaisen osan ehtoja siitä alkaen, kun se hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi. Jatkossa tässä sääntökirjassa palvelusetelituottajasta käytetään nimitystä palveluntuottaja.

1 Yleistä palveluseteliohjeesta

Palveluseteli on vaihtoehto Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen itse tuottamille tai ostamille palveluille. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamaan palvelun tarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden, joka on tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädettyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. 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.

Palvelusetelisäntökirja, yleinen osa

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia sääntökirjan yleisen ja palvelukohtaisen osan sekä liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on velvollisuus ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Hyvinvointialueen on valvottava hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos palvelusetelisäntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ja palveluntuottajalla on yhteys- ja vastuuhenkilöt tämän palvelusetelisäntökirjan toteuttamisessa.

Tämä palvelusetelisäntökirja on voimassa toistaiseksi 1.1.2023 alkaen.

2 Määritelmät

Tässä palvelusetelisäntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta eli sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta eli terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) § 3.
2. **Hyvinvointialue** on kunnista ja valtiosta erillinen julkisoikeudellinen yhteisö, jolla on alueellaan itsehallinto. Hyvinvointialue järjestää sille lailla säädetyt tehtävät. Hyvinvointialueen lakisääteisiä tehtäviä ovat 1.1.2023 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestäminen.
3. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja palvelun tuottamiseksi hyvinvointialueen määrittelemät vaatimukset. Yksityisillä palveluntuottajilla tarkoitetaan lähtökohtaisesti

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

- liiketoimintaa harjoittavia yrityksiä ja niin sanotun kolmannen sektorin toimijoita. Yksityinen palveluntuottaja voi olla esimerkiksi luonnollinen henkilö, osakeyhtiö tai muu yhtiö taikka säätiö.
4. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan sitoumusta, jolla järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue korvaa sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palvelusetelinä voi toimia esimerkiksi sähköinen kortti tai viranomaispäätös. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tästä syystä asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteli myönnetään etukäteen määritellyyn tarkoitukseen. Palveluseteli ei ole vaihdettavissa toiselle käyttäjälle tai toiseen palveluun, vaan sitä voi käyttää vain se henkilö (tai kotitalous), jolle palveluseteli on myönnetty. Palveluseteli voidaan myöntää tiettyä kertaluontoista palvelua varten tai jatkuvaan palvelun tarpeeseen. Palveluseteli on voimassa määrääjän.
 5. **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Asiakkaan omavastuuosuutta ei ole suoraan kytketty muulla tavoin järjestetystä palvelusta perittävissä olevaan asiakasmaksuun. Omavastuuosuudesta ei myönnetä asiakkaalle kotitalousvähennystä eikä palvelusetelin omavastuuosuudet kerrytä asiakasmaksulain 6 a § mukaista maksukattoa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 1201/2020).
 6. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien, asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 b–10 d, 10 f, 10 g tai 10 i §:ssä säädetyllä tavalla (1201/2020). Tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle.
 7. **Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

8. **Kattohinta**isella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on määritellyt ja jota palveluntuottaja ei voi ylittää (toisin sanoen hyväksymisehto).
9. **Palvelusetelin enimmäisarvo** on arvo, jonka hyvinvointialueen palveluseteli maksimissaan kattaa. Palveluntuottajalla on mahdollisuus määritellä tuntihintansa vapaasti.
10. **Palvelusetelin sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluseteliä koskevan lain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan palvelusetelisääntökirjan määräyksiä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.
11. **Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP** on sähköinen järjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelin luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa.
12. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.

3 Palvelusetelin arvon määrytyminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin myöntämisen periaatteista mukaan lukien matkakorvaukset, tulosidonnaisen palvelusetelin arvon periaatteista ja tasasuuruisen palvelusetelin arvosta. Asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveysten palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 1201/2020, 5 §.) Hyvinvointialue tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palveluntuottajalla on mahdollisuus tarkistaa hinnasto tilaajan tekemän palveluseteliarvon tarkistuksen jälkeen kerran vuodessa.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämisessä viranomaisilla on oikeus asiakkaan tietojen selvittämiseen siten kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun laissa (1201/2021) 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan. Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, tai se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Päätöksestä on mahdollista tehdä ensivaiheessa kirjallinen oikaisuvaatimus hyvinvointialueen yksilöasioiden jaostolle. Mikäli asiakas on tyytymätön yksilöasioiden jaoston antamaan päätökseen, haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen.

Mikäli asiakas haluaa käyttää omakustanteisesti palveluntuottajan muita palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelin piiriin, hänen tulee sopia niistä erikseen palveluntuottajan kanssa.

Muut mahdolliset poikkeukset on kerrottu setelikohtaisissa määrittelyissä.

4 Hyvinvointialueen veloitteet

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue:

1. Hyväksyy palvelusetelilain edellyttämällä tavalla yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä.
2. Ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
3. Pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä parastapalvelua.fi palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä, jatkossa tässä sääntökirjassa PSOP.
4. Tekee asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää palvelusetelit.
5. Neuvoa asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
6. On palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä ja vastaa täten henkilötietojen käsittelystä. Edellä mainitut asiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat julkisuuslain määrittelemiä viranomaisen asiakirjoja.

7. Vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakas- ja potilastietorekistereitä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus- tai korjaamispyynnön suoraan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.
8. Järjestää palveluntuottajille tapaamisia säännöllisesti tarpeen mukaan.
9. Tiedottaa palveluntuottajia palvelusetelituottamiseen liittyvistä muutoksista: muun muassa palvelusetelin arvon muutokset, sääntökirjan muutokset, ohjeet palveluhintojen päivytyksestä.
10. Valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut vaatimukset.
11. Peruu palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen perumista.
12. On oikeutettu palveluntuottajan palvelusta laskuttaman korvauksen alentamiseen tai sen maksamisesta pidättymiseen, mikäli kyseessä on sääntökirjan ohjeiden rikkomus tai laiminlyönti.

5 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Sen lisäksi, mitä virkamiehen esteellisyydestä laissa säädetään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella palvelusetelin myöntämisestä päättänyt viranhaltija ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän 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.

6 Palveluntuottajaksi hakeminen

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

sähköinen hakemus palveluseteli- ja ostopalvelu PSOP-järjestelmässä osoitteessa [Parasta palvelua](#). Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Tarkemmat ohjeet ovat nähtävillä portaalissa. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään ensimmäisen kerran Suomi.fi-tunnistuksen kautta, minkä jälkeen järjestelmään kirjaututaan rekisteröitymisen yhteydessä luodulla käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Palveluntuottajalla on oltava perusrekisteristä löytyvä nimenkirjoitusoikeus (nimko-pääkäyttäjä), tai valtuudet-palvelussa myönnetty puolesta-asiointivaltuus PSOPin hyödyntämällä valtuuskoodilla. Kirjautuminen järjestelmään on kaksivaiheinen prosessi, jossa ensimmäisellä kirjautumisella täytetään yrityksen perus- ja laskutustiedot PSOP-järjestelmään, ja tämän jälkeen hakeudutaan yhteen tai useampaan palveluun. Järjestelmässä on listattuna palveluseteleiden myöntäjien alle kaikki ne palvelusetelipalvelut, joiden palveluntuottajaksi on sillä hetkellä mahdollisuus hakea. Hakemuksen liitteet toimitetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle sähköisesti PSOP-järjestelmän kautta.

Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisäätteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Yrityksen rekisteröitynyt käyttäjä luo yrityksen muille työntekijöille omat käyttäjätunnukset ja määrittelee sopivat käyttäjäoikeusrajoitukset.

Parastapalvelua.fi -sivuilta on katsottavissa palveluntuottajien ohjevideot, joissa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä.

6.1 Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani -ohjelma

Hyvinvointialue suosittelee, että palveluntuottaja liittyy omakustanteisesti Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani -palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä (Tyel-vakuutuksen voimassaolo- ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot – edellyttää, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tietojen saamiseksi). Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä. Edellä mainitut liitteet päivittyvät Vastuu Group Oy:n Valvoja-palvelusta automaattisesti, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Palvelualakohtaisessa sääntökirjassa on kerrottu mitä asiakirjoja palveluntuottaja liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

lähettämistä hyvinvointialueelle. Kunta tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

Saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä ilmoittautuminen. Palveluntuottajan on toimitettava ilmoituksessa vaadittavat tiedot ja liitteet myös mahdollisten alihankkijoiden osalta, ellei alihankkija ole jo ennestään PSOP-palvelusetelituottajarekisterissä.

PSOP-järjestelmässä on listattuna Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen alle kaikki ne palvelusetelipalvelut, joiden palveluntuottajaksi on sillä hetkellä mahdollista hakea järjestelmän kautta. Hyvinvointialueella voi olla käytössä palveluseteleitä, joita ei ole PSOP-järjestelmässä kuten apuvälinepalvelusetelit.

6.2 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää PSOP-järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaali- ja terveystietojen rekisterissä. Numeroiden ja erikoismerkkien käyttöä palveluntuottajan nimissä ei tule käyttää, elleivät ne kuulu viralliseen nimeen.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa. Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, edellä mainitut lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Palveluntuottajan tulee pitää ajan tasalla oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot järjestelmässä. Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

7 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu palvelusetelisääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Yksityisen palveluntuottajan, jolta hyvinvointialue hankkii palveluja, on täytettävä yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja/tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) säädetyt edellytykset. Yksityisellä palveluntuottajalla on oltava hyvinvointialueen hankkimien palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden palvelualakohtaisessa sääntökirjassa kuvattu osaaminen, palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Yksityisen palveluntuottajan on oltava riittävän vakavarainen, jotta se pystyy huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämisestä. Yksityisen palveluntuottajan on nimettävä toiminnasta vastaava vastuuhenkilö sekä toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävä määrä toimintokohtaisia vastuuhenkilöitä. Toimintokohtaisen vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia vastuualueellaan sopimuksen alaan kuuluvien tehtävien lainmukaisesta hoitamisesta käytännön tasolla.

Palveluntuottaja:

1. On palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettu palveluntuottaja.
2. Huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta.
3. Nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
4. Sitoutuu noudattamaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
5. Vastaa siitä, että toiminta perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin kuten Käypä hoito -suositukseen, STM:n ja THL:n suositukseen.

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

6. On merkittynä Aluehallintoviraston (AVIn) rekisteriin, Valviran Valveri-rekisteriin ja/tai Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yksityisten sosiaali- ja terveystalvolutuottajien rekisteriin.
7. On rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
8. On merkitty ennakkoperintärekisteriin.
9. On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.
10. Sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
11. Pitää voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen ja on velvollinen pyydetessä antamaan vakuutuskirjat hyvinvointialueen tai asiakkaan tutustuttavaksi.
12. On huolehtinut verojen ja eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista. Yrittäjäeläkevakuutus YEL on ehdoton vaatimus palveluntuottajaksi hyväksymiselle, vaikka yksityisen elinkeinonharjoittajan tai toiminimellä työskentelevän työtulot jäisivät alle vakuutusyhtiön määrittämän minimirajan.
13. Sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
14. Käsittelee henkilötietojen käsittelijänä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun asiakas- ja potilastietorekisterin tietoja. Noudattaa tietojen käsittelyssä kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen määräyksiä ja ohjeita Henkilötietojen käsittelystä erikseen laaditun sopimuksen mukaisesti. (Liitteet 1–2.)
15. On selvittänyt tai sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002.)
16. Sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen eikä 81 §:n mukaiseen tilanteeseen.
17. Markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti.

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

18. Sitoutuu pitämään PSOP-järjestelmässä yhteys- ja käyttäjätiedot ajan tasalla.
19. Suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä ja ilmoittaa hinnat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittelemällä vertailukelpoisella tavalla.
20. Sitoutuu ilmoittamaan muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
21. Sitoutuu perehtymään asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan sekä palvelusetelipäätökseen ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli kuntoutussuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.
22. Tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Valviran rekistereistä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
23. Vastaa palvelujen laadun ylläpitämisestä ja toiminnan kehittämisestä.
24. Ilmoittaa etukäteen ennakkoon käyttämänsä alihankkijat ja heidän tietonsa PSOP-järjestelmään, huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa.
25. Voi olla myös STEAn (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta saava järjestö, mutta sen on osoitettava toiminnassaan, ettei se saa kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palveluseteleillä tuotettaviin palveluihin.
26. Sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kutsumiin kehittämis- ja yhteistyötapaamisiin.

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

27. Vastaa mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta.

8 Toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja suositellaan liittymään VastuuGroup-järjestelmän Luotettava Kumppani -ohjelmaan, jonka kautta

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle siirtyvät seuraavat tilaajavastuulain (1233/2006) velvoittamat asiakirjat

- todistukset ennakonperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisävelvollisten rekisteriin kuulumisesta
- kaupparekisteriote tai todistus merkinnästä yhdistysrekisteriin
- selvitykset verovelasta
- selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää
- vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta, yrittäjän eläkevakuutuksesta YEL
- selvitykset työntekijöiden eläkevakuutuksesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

Palveluntuottajan on liittymisvaiheessa liitettävä PSOP-järjestelmään muitakin asiakirjoja ja nämä on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

8.1 Vuosittain päivitettävät liitteet

Hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tulee liittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOPiin suunnitelmat ja selvitykset, jotka on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Mikäli palveluntuottaja on liittynyt Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan ja antanut Vastuu Groupille valtakirjan vastuuvakuutuksen ja potilasvakuutuksen osalta, tämän ei tarvitse erikseen päivittää hyvinvointialueelle verotus- ja työeläketietojaan, eikä vastuuvakuutustietoaan. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin voimassa olevat seuraavat dokumentit tulee liittää PSOPiin

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta.

Kunta voi pyytää liitteiden päivytystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna. Lisäksi hyvinvointialue voi erikseen pyytää palveluntuottajaa liittämään tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja PSOPiin.

9 Palveluntuottajan hyväksyntä

Uudet palveluntuottajahakemukset otetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella käsittelyyn viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa ja viranhaltijapäätös palveluntuottajan hyväksymisestä/hylkäämisestä tehdään viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Palveluntuottajaksi hyväksytään hakijat, jotka täyttävät tässä sääntökirjassa ja sen liitteissä palveluntuottajalle esitetyt vaatimukset. Erillistä sopimusta ei laadita. Päätös on voimassa toistaiseksi.

Hyvinvointialue ilmoittaa PSOP-palvelusetelijärjestelmään hyväksymänsä palveluntuottajat ja järjestelmä lähettää sähköposti-ilmoituksen ja rekisteröitymisohjeet palveluntuottajalle. Palveluntuottaja näkee kyseessä olevan maininnan kyseisen palvelun tilana myös PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen 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, toimitiloja koskevat tiedot ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Näin hyväksytyt palveluntuottajat lisätään julkiseen luetteloon PSOPiin, joka on hyväksytyjen palvelusetelituottajien rekisteri. Julkisen luettelon tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottajaa koskeva hyväksymispäätös ei siirry kolmannelle osapuolelle. Esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä palveluntuottajan

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

tulee tehdä uusi palveluntuottajahakemus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

10 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus saada hyvinvointialueelta ohjausta palvelusetelin käytössä: tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa yhteyttä hyvinvointialueella palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakkaan on annettava hyvinvointialueelle tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle annetaan tieto siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja hyvinvointialue voi hankkia. Asiakkaalle kerrotaan palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän asiakasrekisteriin (PSOP) liittyvästä henkilötietojen käsittelystä ja esitellään tietosuojaseloste.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle palveluntuottajalle.

10.1 Yleistä asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä sopimuksesta

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa palvelusopimuksen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

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

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin sovitun irtisanomisajan mukaisesti.

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.

11 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakaspalautteet

Ensisijainen tapa asiakkaalle tai läheiselle on selvittää hoitoon liittyvät epäselvyydet keskustellen hoitopaikassa tai hoitoa antaneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jos keskustelu ei auta, asiakas voi pyytää neuvoja potilas- tai sosiaaliasiamieheltä, joiden yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus tulee tehdä kirjallisesti. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinkoilmoituksen tekemiseen. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on myös mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon ja erityistapauksissa Valviraan.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua

Palvelusetelisäntökirja, yleinen osa

palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle vähintään puolivuositain.

12 Asiakkaan oikeussuojakeinot

Asiakkaan tulosidonnaisen palvelusetelin omavastuuosuus lasketaan hyvinvointialueella palvelusetelin myöntäneessä asiakasohjausyksikössä. Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka ohjeet annetaan palvelupäätöksessä. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä suhteita säätelee keskeisimmin kuluttajansuojalaki, joka kattaa kulutushyödykkeiden markkinointia sekä yksittäisiä sopimussuhteita koskevat säännökset sekä sopijaosapuolten oikeudet ja velvollisuudet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja, joita ovat muun muassa asiakkaan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaus. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

12.1 Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

12.2 Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

12.3 Sopimuksen purku

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

12.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamasta vahingosta, jos kyseessä on este, johon palveluntuottaja ei ole voinut vaikuttaa. Mahdolliset vahinkotapahtumat korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja palveluntuottaja vastaa vahinkotapahtumista viime kädessä vahingonkorvauslain (412/1974) säännösten mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palveluntuottajalta välillisistä vahingoista silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta laiminlyönnistä. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi sen havaitessaan. Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

12.5 Reklamaatio ja palaute

Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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

12.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Sopimuksesta johtuvat riitaisuudet, joita ei kuluttajariitalautakunnassa saada sopijaosapuolten kesken sovituiksi, voidaan jättää Etelä-Pohjanmaan käräjäoikeuden ratkaistaviksi.

13 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palveluntuottajia sitovat samat lakisääteiset salassapitosäännöt kuin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijöitä palvelussuhteen laadusta huolimatta. Myös opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaiden asioista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakirjoja ja niissä olevia tietoja ei luovuteta sivullisille. Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden salassapitovelvollisuudesta on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetuissa laissa. Lisäksi salassapito ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty muun ohella viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetuissa laeissa (152/1990). Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden salassapitovelvollisuudesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun laissa 812/2000.

Palvelusetelisäntökirja, yleinen osa

Palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin tarkoituksiin.

14 Asiakas- ja potilasasiakirjat sekä tietosuoja

Sosiaalihuollon asiakirjatyypit ja niihin kirjattavat asiat on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 ja terveyden- ja sairaanhoidon osalta laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakasasiakirjalain mukaisesti asiakastietojen kirjaamista ja velvoitteita. Lisäksi toiminta noudattaa muita hyvinvointialueen ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palveluntuottajan tulee laatia edellä mainitut asiakasasiakirjat huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten, että asiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä. Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutoiminnassa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja säädöksiä.

14.1 Rekisterinpito

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja, joita palveluntuottaja pitää yllä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Asiakastiedon toimittamisessa sähköpostitse palveluntuottajalta edellytetään turvasähköpostin käyttöä. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys hyvinvointialueelle oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta. Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla olevat tietosuojaselosteet ylläpitämistään rekistereistä. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) velvoittaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien on liityttävä Kanta-palveluihin, jos ne arkistivat potilastietoja sähköisesti. Potilastiedon Kanta-arkisto ja Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto toimivat valtakunnallisesti

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

asiakastietojen pitkäaikaisarkistona. Palveluntuottajan on liityttävä Kanta-palveluihin lakiperusteisen siirtymäsäännöksen aikataulun mukaisesti. Ostopalvelun valtuutus on Potilastiedon Kanta-arkistoon kuuluva toiminnallisuus. Valtuutuksen nojalla tuottaja voi tallentaa potilastiedot suoraan järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa. Valtuutuksen myötä terveydenhuollon palveluja asiakkaalle tuottava yksityinen palveluntuottaja saa nähdäkseen sovituksessa laajuudessa asiaa ja asiakasta koskevat hyvinvointialueen tekemät hoitotiedot. Valtuutuksen avulla hyvinvointialue saa käyttöönsä uudet, yksityisen palveluntuottajan tekemät kyseessä oleva asiakasta kyseessä olevassa asiassa koskevat kirjaukset. Ostopalveluvaltuutuksen käyttöönottoa valmistellaan.

Palvelusetelituottaja sitoutuu ottamaan ostopalveluvaltuutuksen käyttöön Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen käyttöönottoaikataulun mukaisesti.

Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP on tietojärjestelmä, jonka avulla Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue hallinnoi palveluseteliasiakkaiden palveluiden järjestämiseen liittyviä tietoja. Tiedot koostuvat asiakastiedoista ja palveluseteliin liitetyistä palvelutiedoista, joissa näkyvät asiakkaalle myönnetyn palvelun sisältö ja määrä. Asiakastiedot erotetaan järjestelmässä palvelunjärjestäjä- ja palvelukohtaisesti. Asiakastiedot kytkeytyvät aina johonkin palveluun, ja palvelu kertoo, minkä asiakasrekisterin tiedosta on kysymys. Palveluntuottajat kirjaavat asiakkaille antamansa palvelut järjestelmään. Kirjausten perusteella järjestelmässä muodostuu tilitysaineisto palveluntuottajalle kuuluvan korvauksen suorittamista varten. Asiakastietoja säilytetään PSOP-järjestelmässä lain määräämän ajan mukaisesti korkeintaan 12 vuotta viimeisestä palvelutapahtumasta tai asiakkaan kuolemasta. Säilytysajan päättymisen jälkeen tiedot poistetaan. Eri rekistereiden tietoja ei yhdistellä PSOPissa, eikä niitä luovuteta eteenpäin. Palveluntuottaja pääsee näkemään vain sen asiakkaan tietoja, johon on asiakassuhteessa. Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia. Asiakas itse tai valtuutettu puolesta-asioija voi nähdä vain omat tietonsa ja kirjautuminen järjestelmään vaatii vahvan tunnistautumisen. Tietojärjestelmä sekä tiedostot on suojattu teknisillä suojausmenetelmillä.

Palveluntuottaja toteuttaa PSOPin käyttölokiteijojen seuranta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) säädetään.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain ja tietosuojalain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

14.2 Tietoturvaloukkaus

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle muista palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan on annettava Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta

- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

lukumäärät; ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja

- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset
- kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen seurauksena ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Edellä mainittu ilmoitus on toimitettava hyvinvointialueelle. Jos loukkauksesta voi aiheutua riski luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille, palveluiden järjestämisestä ja rekisterin pitämisestä vastaavan hyvinvointialueen on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta edelleen Suomessa valvontaviranomaisena toimivaan tietosuojavaltuutetun toimistoon. Ilmoitus on tehtävä mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta.

14.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ja palveluntuottajan on varmistettava, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välisessä tiedonvaihdossa asiakkaan asiakirjojen eheys, muuttumattomuus ja kiistämättömyys varmistetaan. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja terveydenhuollon potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla hyvinvointialueen antamia ohjeita. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen säilytysajoista säädetään asiakasasiakirjalaissa. Potilasasiakirjojen säilytysajoista säädetään potilaslaissa. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Palveluntuottaja pitää

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

asiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan.

Palvelusetelituottajan palvelusetelillä tuottamassa palvelussa muodostuvat asiakasasiakirjat on toimitettava Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle arkistointia varten ilman erillistä kustannusta palvelun päättyessä hyvinvointialueen pyytämässä muodossa. Asiakirjat ovat rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen arkistointivastuulla.

Palveluntuottajan tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta hyvinvointialueelle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat viranomaisille mahdollisten epäselvien tilanteiden tai valvonta-asioiden yhteydessä. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään hyvinvointialueelle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä hyvinvointialueelle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

15 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen

Mikäli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, hyvinvointialueella on oikeus perua palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus perua palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä ja hakenut yrityssaneeraukseen
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on perunut joko osittain tai kokonaan antamansa luvan
- asiakasturvallisuus on vaarantunut, hyväksyntä voidaan perua välittömästi ilman erillistä määräaikaa tai hyvinvointialueen määrittelemällä määräajalla.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tulee myöntää palveluntuottajalle hyväksymisen peruminen, jos palveluntuottaja pyytää tätä kirjallisesti. Hyväksynnän perumisen jälkeen kyseessä oleva palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän perumista.

16 Verotus

16.1 Tuloverotus

Palveluseteli on tuloverolain (1535/1992) mukaisesti palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määritelyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta palvelusetelin ulkopuolella lisäpalveluina omalla kustannuksellaan.

16.2 Arvonlisäverotus

16.2.1 Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. Valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito.
2. Sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

16.2.2 Sosiaalihuollon palvelut

Sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä ei suoriteta arvonlisäveroa. Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta säädetään arvonlisäverolaissa (1501/1993) ja (1119/2018) ja arvonlisäverodirektiivissä (2006/112/EY). Sosiaalihuollolla tarkoitetaan lain mukaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan 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.

Yksityiset palveluntuottajat voivat myydä sosiaalihuoltopalveluja arvonlisäverottomasti kun:

- Toiminta on sosiaaliviranomaisten valvomaa ja palvelut myydään sosiaalihuollon tarpeessa olevalle.
- Yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.
- Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen.
- Palveluntuottajalla on vastuuhenkilö, joka vastaa palvelujen laadusta.
- Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma.
- Asiakkaalla on palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaava suunnitelma sosiaalihuollon palveluihin. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaiselle.

Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero VH/352/00.01.00/2019) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero A97/200/2018) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät [verohallinnon sivulta](#).

17 Laadun hallinta ja valvonta

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ohjaa ja valvoo yksityistä palvelun tuotantoa sekä näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen lain mukaisuutta ja antaa valvontaan liittyvää ohjausta. Valvira valvoo valtakunnallisesti sosiaalihuollon sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja toimintayksiköiden toimintaa.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava palveluntuottajaa ja tarvittaessa pyydettävä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräajassa. Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan hyvinvointialueelle valvonnan kannalta olennaiset tiedot. Hyvinvointialueella on oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset (laki hyvinvointialueesta 611/2021).

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu vuorovaikutteiseen yhteistyöhön hyvinvointialueen kanssa palvelujen laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Palveluntuottajalta odotetaan aktiivisuutta palvelujen ja toiminnan kehittämisessä.

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palvelujen valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palvelujen laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa. Palveluntuottajan tulee sallia Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksikköön tekemät valvonta-/auditointikäynnit ja mahdolliset asiakaskyselyt.

17.1 Yhteistyömenetelmät

Ohjaukseen ja neuvontaan kuuluvat puhelinneuvonta, verkkosivuilla tiedottaminen, tiedotteet, ohjauskirjeet, työkokoukset ynnä muut ohjaustilaisuudet, ohjaus- ja valvontakäynnit sekä erilaiset koulutukset.

Säännöllinen yhteistyö hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään vuosittain neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on muun muassa vuoropuhelun lisääminen ja palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä kehittämissuunnitelmista tiedottaminen.

17.2 Omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonta on osa toimintayksikössä toteutettavaa laadunhallintaa ja perustuu riskinhallintaan.

Yksityisten sosiaalipalvelujen ja yksityisen terveydenhuollon tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma. Valvira on antanut 18 määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990), Valviran määräys (1.10.2012)). Kahta erillistä omavalvontasuunnitelmaa ei kuitenkaan tarvitse laatia, vaikka palveluntuottaja tuottaa sekä sosiaalipalvelua että terveydenhuollon palvelua. Omavalvontasuunnitelmaa täydennetään laadunhallinta- ja potilasturvallisuussuunnitelmasta tulevilla velvoitteilla niiltä osin, kuin ne

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

käytännössä toteutuvat ja ne kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava

- miten toimintayksikön riskienhallinta toteutetaan
- miten tiedot esiin tulleista laatupoikkeamista ja vaaratilanteista käsitellään ja kirjataan
- miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan
- miten muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus saada pyynnöstä käyttöönsä omavalvontasuunnitelman lisäksi myös muut omavalvontaa koskevat asiakirjat, kuten esimerkiksi toimintaohjeet ja seuranta-asiakirjat.

17.3 Toimintakertomus

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittainen toimintakertomus, joka sisältää muun muassa seuraavat toimintayksikköä koskevat tiedot

- henkilöstöluettelon, josta käy ilmi vakanssit tai nimikkeet, tehtäväkuvat
- asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
- keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen arvioinnin
- asiakastytyväisyysseurannan tulokset
- kooste toteutuneista täydennyskoulutuksista
- lääkehoitoa toteuttava palveluntuottaja antaa selvityksen lääkehoidon osaamisen varmistamisesta
- reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet
- tilinpäätöksen.

Toimintakertomus tulee toimittaa PSOP-järjestelmän kautta hyvinvointialueelle huhtikuun loppuun mennessä.

17.4 Asiakaspalaute

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä tehdyt, että muut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tekemät asiakas- ja

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi myös itse asiakaspalautetta ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä.

17.5 Ohjaus- ja valvontakäynti / tietopyyntö

Hyvinvointialueen edustaja suorittaa ohjaus- ja valvontakäyntejä tai toteuttaa tietopyynnön, jonka kautta tarkastetaan, että palveluntuottajan toiminta on sääntökirjan ja palvelun tuottamisen edellytysten mukaista. Valvonnan kohdistamisessa hyödynnetään riskiluokitusta ja huomioidaan kansalliset sekä hyvinvointialueen valvontasuunnitelman mukaiset painopistealueet.

Valvontatoimenpiteet voidaan käynnistää välittömästi asiakkaalta tulleen reklamaation yhteydessä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus myös toteuttaa ennalta ilmoittamatta valvontakäyntejä palveluuyksiköihin. Lisäksi hyvinvointialueen edustajalla on oikeus ennalta ilmoittamatta saapua seuraamaan palveluntuottajan toteuttamaa palvelua.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti tehdä ilmoitus PSOP-järjestelmään olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista muun muassa vastuu-/yhteyshenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle.

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, niin hyvinvointialueen on ohjattava palveluntuottajaa ja tarvittaessa pyydyttävä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräajassa. Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista. Ellei palveluntuottaja tai tämän alihankkija korjaa epäkohtia tai puutteita hyvinvointialueen asettamassa määräajassa, hyvinvointialueen on tarvittaessa ryhdyttävä sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialueen on ryhdyttävä toimenpiteisiin sopimuksen

Palvelusetelisäntökirja, yleinen osa

irtisanomiseksi tai purkamiseksi. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021).

18 PSOP-järjestelmän käyttö ja maksatus

18.1 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palveluntapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

18.2 Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain. Asumispalveluissa tätä viikoittaista käyntitapahtuman kirjaamisvelvoitetta ei ole. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Lähtökohtana on, ettei ylityskirjauksia hyväksytä. Ylityskirjauksiin on ehdottomasti kirjoitettava lisätietokenttään ylityksen syy. Jos ylityksestä on sovittu palvelusetelin myöntäjän kanssa, lisätietokenttään on kirjoitettava 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja 2) ylityksen syy. Ilman selvitystä olevat ylitykset voidaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä.

Mikäli palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluntuottaja ei pysty kirjaamaan tapahtumaa enää lainkaan PSOPiin, vain poikkeustapauksissa palveluntuottajan on mahdollista saada korvaus tehdystä tapahtumasta.

18.2.1 Määräaika

Palveluntuottaja voi käyttää yritys- tai toimipaikkakohtaisia laskutustietoja, mutta ei palvelukohtaisesti. PSOP muodostaa viitenumeron automaattisesti jokaiselle laskulle, mutta palveluntuottaja voi itse päättää

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

viitteen alun, esimerkiksi jokaiselle toimipaikalle omansa. Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmässä viimeistään seuraavan kuun 4. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 5. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksuaineistoon. Jos on oletettavaa, että jostakin tapahtumasta tulee ylityskirjaus, tapahtumakirjaukset on tehtävä silloin viimeistään 2. päivänä. PSOPissa ei voi estää maksun lähtemistä, jos se on automatiikan kautta hyväksytty.

18.3 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksuaineiston. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään seuraavan kuukauden 4. päivään mennessä. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 4. ja 5. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 14 vuorokauden kuluttua, hyvinvointialueen maksuehdon mukaisesti.

Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

19 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruu palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 15 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottaja on velvollinen hoitamaan asiakkaat irtisanomisajan. Palveluseteliasiakkaiden palveluiden järjestämisestä sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti sähköpostilla tai kirjeenä.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Tässä tapauksessa tulee tehdä uusi hakemus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan hyvinvointialuetta hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan.

Palveluntuottajan on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle etukäteen,

Palvelusetelisäntökirja, yleinen osa

mikäli merkittävä osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan kohdistuvan määräsvallan muuttumiseen.

20 Lainsäädäntö

Palveluiden tuottaminen palvelusetelillä pohjautuu Suomessa voimaan olevaan lainsäädäntöön ja asetuksiin, jota ei kaikkineen ole tähän sääntökirjaan kirjoitettu. Tekstissä on viitattu seuraaviin lakeihin ja asetuksiin:

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä \(569/2009\)](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#)

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 1201/2020](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992](#)

[Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011](#)

[Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990](#)

[Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](#)

[Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015](#)

[Sosiaalihuoltolaki 1301/2014](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#)

[Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002](#)

[Laki julkisista hankinnoista ja käyttösopimuksista annetun lain muuttamisesta 499/2021](#)

[Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käyttäessä 1233/2006](#)

[Rikosrekisterilaki 770/1993](#)

[Kuluttajansuojalaki 38/1978](#)

[Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007](#)

[Vahingonkorvauslaki 412/1974](#)

[Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](#)

Palvelusetelisäntökirja, yleinen osa

[Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005](#)

[Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015](#)

[Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009](#)

[Tuloverolaki 1535/1992](#)

[Tietosuojalaki 1050/2018](#)

[Arkistolaki 831/1994](#)

[Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009](#)

[Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus \(EU\) 2016/679 \(yleinen tietosuojaa-asetus\)](#)

[Arvonlisäverolaki 1501/1993](#)

[Euroopan Unionin Neuvoston direktiivi 2006/112/EY yhteisestä arvonlisäverojärjestelmästä](#)

[Laki sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta 669/2008](#)

[Laki hyvinvointialueesta 611/2021](#)