

# Palvelusetelisääntökirja

## Yleinen osa

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty aluehallituksessa 13.5.2024 § 164

~~Hyväksytty aluehallituksessa 12.9.2022 § 218~~



**Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa****Sisällys**

1	Yleistä palvelusetelisääntökirjasta .....	4
2	Määritelmät .....	5
3	Palvelusetelin arvon määräytyminen .....	7
4	Hyvinvointialueen velvoitteet .....	8
5	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	9
6	Palveluntuottajaksi hakeminen .....	10
6.1	Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani -ohjelma .....	11
6.2	Tietojen anto ja ylläpito .....	11
7	Palveluntuottajan yleiset velvoitteet .....	12
8	Toimitettavat asiakirjat .....	15
8.1	Vuosittain päivitettävät liitteet .....	16
9	Palveluntuottajan hyväksyntä .....	17
10	Asiakkaan asema .....	17
10.1	Yleistä asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä sopimuksesta .....	18
11	Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakaspalautteet .....	18
12	Asiakkaan oikeussuojakeinot .....	19
12.1	Oikaisu/hyvitys .....	20
12.2	Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä .....	20
12.3	Sopimuksen purku .....	20
12.4	Vahingonkorvaus .....	20
12.5	Reklamaatio ja palaute .....	21
12.6	Erimielisyyksien ratkaiseminen .....	21
13	Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus .....	21
14	Asiakastiedot ja tietosuojat .....	22
14.1	Kirjaaminen ja rekisterinpito .....	23
14.2	Henkilötietojen käsittely PSOP-järjestelmässä .....	23
14.3	Asiakastietojen käytön seuranta ja valvonta .....	24
14.4	Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset .....	25
14.5	Asiakastietojen käsittely ja säilyttäminen .....	25
14.6	Valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin (Kanta-palvelut) liittymisen velvoitteet ...	27
15	Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen .....	27

**Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa**

16	Verotus .....	28
16.1	Tuloverotus .....	28
16.2	Arvonlisäverotus .....	28
16.2.1	Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut .....	28
16.2.2	Sosiaalihuollon palvelut .....	29
17	Laadun hallinta ja valvonta .....	30
17.1	Yhteistyömenetelmät .....	31
17.2	Omavalvonta .....	31
17.3	Asiakaspalaute.....	32
17.4	Ohjaus- ja valvontakäynti /tieto- asiakirja- tai selvityspyyntö/itsearviointi.....	32
18	PSOP-järjestelmän käyttö ja maksatus .....	33
18.1	Tietojen käsittely .....	33
18.2	Palveluvaraus .....	34
18.3	Tapahtumakirjaus .....	34
18.4	Määräaika .....	34
18.5	Maksatus .....	35
19	Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen .....	35
20	Lainsäädäntö .....	36
	Versiosivu .....	38

## 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 palvelusetelisääntökirjasta

Palveluseteli on vaihtoehto Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen itse tuottamille tai ostamille palveluille. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Kuusiokuntien alueella palvelusetelistä ja sen käyttöönotosta sovelletaan 1.1.2026 alkaen. Kuusiokuntien alueen tuottajille hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi tiedotetaan vuoden 2025 aikana. 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 säädetyissä 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

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

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 palvelusetelisääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

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

Tämä palvelusetelisääntökirja on voimassa toistaiseksi 1.1.2023 alkaen.

## 2 Määritelmät

Tässä palvelusetelisääntökirjassa

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 laissa hyvinvointialueista (611/2021) säädetyt tehtävät. Hyvinvointialueen lakisääteisiä tehtäviä ovat 1.1.2023 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestäminen.
3. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) asetetut vaatimukset ja palvelun

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

tuottamiseksi hyvinvointialueen määrittelemät vaatimukset.

Yksityisillä palveluntuottajilla tarkoitetaan lähtökohtaisesti

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 määriteltyyn 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 ostavastuuosuutta ei ole suoraan kytketty muulla tavoin järjestetystä palvelusta perittävissä olevaan asiakasmaksuun. Ostavastuuosuudesta ei myönnetä asiakkaalle kotitalousvähennystä eikä palvelusetelin ostavastuuosuudet 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.

### Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

7. **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
8. **Kattohintaishinnalla 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 hyvinvointialue 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.
12. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.

### 3 Palvelusetelin arvon määräytyminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin myöntämisen periaatteista mukaan lukien matkakorvaukset, tulosidonnaisen palvelusetelin arvon periaatteista ja tasasuuruisen palvelusetelin arvosta. Asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen 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. Palveluntuottajan on mahdollisuus tarkistaa hinnasto kerran vuodessa elokuun loppuun mennessä ja ilmoittaa mahdolliset uudet hinnat seuraavalle vuodelle 1.2 alkaen. Yleislääkäripalveluiden palvelukohtaisessa sääntökirjassa ohjeistetaan hinnanmuutokset kyseisen palvelun osalta. Tämä koskee muita palveluseteleitä, ellei palvelukohtaisessa sääntökirjassa muuta mainita.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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 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 velvoitteet

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](http://parastapalvelua.fi) palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä, jatkossa tässä sääntökirjassa PSOP.



## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Peruukkipalvelusetelituottajat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta.

4. Tekee asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää palvelusetelit.
5. Neuvoo 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 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

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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 sähköinen hakemus palveluseteli- ja ostopalvelu PSOP-järjestelmässä osoitteessa [Parastapalvelua.fi](http://Parastapalvelua.fi). Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Tarkemmat ohjeet ovat nähtävillä portaalissa ja hyvinvointialueen verkkosivuilla. Peruukkipalvelusetelituottajaksi hakeudutaan lähettämällä hakemus [palveluseteli@hyvaep.fi](mailto:palveluseteli@hyvaep.fi) -sähköpostiin.

Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään ensimmäisen kerran Suomi.fi-tunnistuksen kautta, minkä jälkeen järjestelmään kirjaudutaan 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 palveluseleiden 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 lakisääteisten 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](http://Parastapalvelua.fi) -sivuilta on katsottavissa palveluntuottajien ohjevideot, joissa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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

### 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 Valvojapalvelusta automaattisesti, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Palvelualakohtaisessa sääntökirjassa on kerrottu mitä asiakirjoja palveluntuottaja liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue 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

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitä.

## 7 Palveluntuottajan yleiset veloitteet

Palveluntuottaja sitoutuu palvelusetelisääntökirjassa määriteltyihin veloitteisiin. Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Yksityisen palveluntuottajan, jolta hyvinvointialue hankkii palveluja, on täytettävä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) 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 täyttämistä. 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.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Palveluntuottaja:

1. On palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukainen 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 -suosituksiin, STM:n ja THL:n suosituksiin.
6. On merkittynä Aluehallintoviraston (AVIn) ja Valviran yhteiseen soteri-rekisteriin tai aikaisempi Avin tai Valviran rekisteröinti ennen 1.1.2024. Hakeutua voi palvelusetelituottajaksi ennen, kuin soteri-rekisteröinti on valmis. Tuottajaksi voidaan hyväksyä kuitenkin vasta siitä päivästä, kun soteri- rekisteröinti on hyväksytty.
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 pyydettyä antamaan vakuutuskirjat hyvinvointialueen tai asiakkaan tutustuttavaksi.
12. On huolehtinut verojen ja eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista. Yrittäjäläkevakuutus YEL on ehdoton vaatimus palveluntuottajaksi hyväksymiselle, vaikka yksityisen elinkeinonharjoittajan tai toiminimellä työskentelevän työtulot jäisivät alle vakuutusyhtiön määrittämän minimirajan.

### Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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 ja sitoutuu henkilötietojen käsittelyä koskevan liitteen noudattamiseen. (Liitteet 1–2.)
15. Ei käsittele henkilötietojen käsittelijänä tietopyyntöjä, ellei palvelukohtaisissa sääntökirjoissa toisin todeta
16. 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.). Työnantajan tulee huomioida rikosrekisteriotteen tarkistaminen iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskentelevien työntekijöiden osalta valvontalain määräysten mukaisesti. Valvontalaki astui voimaan 1.1.2024. Rikosrekisteriotteen tarkastus koskee tämän päivämäärän jälkeen aloittaneita työntekijöitä. 1.1.2024 vanhusten kanssa työskentelevät ja 1.1.2025 vammaisten kanssa työskentelevät. (Valvontalaki 741/2023)
17. 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.
18. Markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti.
19. Sitoutuu pitämään PSOP-järjestelmässä yhteys- ja käyttäjätiedot ajan tasalla.
20. Suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä ja ilmoittaa hinnat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittelemällä vertailukelpoisella tavalla.
21. Sitoutuu ilmoittamaan muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelitoiminnasta vastaaville

### Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

22. Sitoutuu perehtymään asiakkaan hoito-/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.
23. 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.
24. Vastaa palvelujen laadun ylläpitämisestä ja toiminnan kehittämisestä.
25. 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.
26. 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 palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
27. Sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kutsumiin kehittämis- ja yhteistyötapaamisiin.
28. 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

### **Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa**

- 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.

(Tyel-vakuutuksen voimassaolo- ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot – edellyttää, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tietojen saamiseksi)

**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

- 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.

Hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna. Lisäksi



## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

hyvinvointialue voi erikseen pyytää palveluntuottajaa liittämään tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja PSOPiin.

### 9 Palveluntuottajan hyväksyntä

Uudet palveluntuottajahakemukset otetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella käsittelyyn viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa ja viranhaltijapäätös palveluntuottajan hyväksymisestä/hylkäämisestä tehdään viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Palveluntuottajaksi hyväksytään hakijat, jotka täyttävät yleisessä sekä palvelualuekohtaisissa sääntökirjoissa ja sen liitteissä palveluntuottajalle esitetyt vaatimukset. Hyväksymisestä tehdään viranhaltijapäätös. Erillistä sopimusta ei laadita. Päätös on voimassa toistaiseksi.

Hyvinvointialue ilmoittaa PSOP-palvelusetelijärjestelmään hyväksymänsä palveluntuottajat ja järjestelmä lähettää sähköposti-ilmoituksen hyväksymisestä/hylkäämisestä huomioilmoituksen vastaanottajan sähköpostiin. Palveluntuottajaa koskeva hyväksymispäätös ei siirry kolmannelle osapuolelle.

Hyväksymisen jälkeen palvelusetelijärjestelmä julkaisee palveluntuottajan tiedot parastapalvelua.fi -portaalissa, jossa palveluntuottajan yhteystiedot, hyväksytyt palvelut, toimitiloja koskevat tiedot ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Julkisen luettelon tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta vastaa palveluntuottaja.

### 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.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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 hyväksytylle 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 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.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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 hyvinvointialuetta tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle vähintään puolivuositain kyseisen alueen professiojohtajalle, missä palvelussa palveluntuottaja palvelusetelillä palvelua tuottaa.

## 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

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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.

### 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

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakastietoa sisältävää asiakirjaa tai sen sisältöä ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle (asiakastietolaki 4 §).

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.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat allekirjoittaneet työntekijänä palveluntuottajan vaatiman salassapitosopimuksen.

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta säädetään useassa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia velvoittavassa laissa.

Salassapitomääräykset ovat voimassa myös palvelusuhteen päättymisen jälkeen sekä sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. 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 Asiakastiedot ja tietosuoja

Kun palveluntuottaja tuottaa sosiaali- tai terveystalvcluja palvelunantajan kuten hyvinvointialueen lukuun, vastaa palveluntuottaja asiakastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta toimimansa palvelunantajan rekisteriin, käyttöoikeuksien antamisesta asiakastietoihin sekä henkilötietojen käsittelyn aktiivisesta ohjauksesta ja valvonnasta organisaatiossaan, sekä alkuperäisten asiakasasiakirjojen toimittamisesta toimimalleen palvelunantajalle viipymättä sekä asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta palvelunantajan kanssa yhteistyössä (asiakastietolaki 14 §)

Palveluntuottaja huolehtii tietoturvalvallisesta asiakastietojen käyttöympäristöstä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajan tulee antaa pyydetessä selvitys hyvinvointialueelle oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta. Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla olevat tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelyn selosteet ylläpitämistään rekistereistä. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Palveluntuottaja vastaa asiakastietolain mukaisten lokitietojen muodostumisesta ja valvonnasta, siltä osin kuin ne syntyvät palveluntuottajan käytössä oleviin asiakastietojärjestelmiin.

### 14.1 Kirjaaminen ja 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 henkilötietojen käsittelijänä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (asiakastietolaki 703/2023) yhdenmukaistaa sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen käsittelyä, sekä antaa viimeiset siirtymäajat sosiaalipalveluiden liittymiselle valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin.

Hyvinvointialue ohjeistaa palvelualueittain asiakastietojen käsittelyssä palvelualuekohtaisissa sääntökirjoissa. Palvelusetelituottaja näin ollen sitoutuu noudattamaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia tarkempia ohjeistuksia.

Rekisteröidyn oikeuksiin kuuluvat, lainsäädännön mahdollistamat, oikeudet omien tietojen tarkastamiseen, korjaamiseen sekä käsittelytietoihin ovat voimassa palvelusetelituotannon aikana ja sen jälkeen. Rekisteröity voi kohdistaa pyynnön rekisterinpitäjälle myös palveluntuottajan kautta tai avustuksella. Viime kädessä rekisterinpitäjä ratkaisee pyynnön perusteella tietojen luovutuksen tai korjaamisen. Palvelukohtaisesti voidaan sopia tarkemmista menettelyistä sääntökirjassa rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta palvelusetelituotannon aikana.

### 14.2 Henkilötietojen käsittely PSOP-järjestelmässä

Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP on tietojärjestelmä, jonka avulla Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue hallinnoi palveluseteliasiakkaiden palveluiden järjestämiseen liittyviä tietoja. Tiedot koostuvat

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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. Tapahtumakirjaukset tulee tehdä toteutuneen mukaan.

Asiakastietoja säilytetään PSOP-järjestelmässä lain määräämään ajan. 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.

Linkki parastapalvelua- järjestelmän tietosuojaselosteeseen:

[Tietosuojaseloste \(parastapalvelua.fi\)](https://www.parastapalvelua.fi/tietosuojaseloste)

### 14.3 Asiakastietojen käytön seuranta ja valvonta

Palveluntuottajalla on velvollisuus toteuttaa asiakastietojen käytön seuranta ja valvonta asiakastietolain säädösten mukaisesti.

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.



## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

### 14.4 Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvottomasti 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 24 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.

### 14.5 Asiakastietojen käsittely ja säilyttäminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelunjärjestäjänä ja palveluseteliä tarjoavan palveluntuottajan on varmistettava, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välisessä tiedonvaihdossa asiakastietojen eheys, muuttumattomuus ja kiistämättömyys tulee varmistaa kaikissa tilanteissa.

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, tuhoamisessa ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla hyvinvointialueen antamia ohjeita.

Palveluntuottaja pitää asiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

-turvasta. Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan.

Alihankintatilanteessa palvelutuottaja vastaa asiakastietojen käsittelystä. Palvelusetelituottajan palvelusetelillä tuottamassa palvelussa muodostuvat asiakasasiakirjat on toimitettava Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle palvelun päättyessä hyvinvointialueen ohjeistamalla tavalla. Ohjeistus annetaan palvelukohtaisissa sääntökirjoissa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue rekisterinpitäjänä vastaa asiakasasiakirjojen säilytyksestä. Asiakastiedon toimittamisessa sähköpostitse palveluntuottajalta edellytetään turvasähköpostin käyttöä, hyvinvointialueen verkkosivuilta palveluntuottajien sivulta löytyy tähän ohje. Tämä ohjeistetaan tarkemmin myös palvelualuekohtaisissa sääntökirjoissa kunkin palvelun käytännön mukaisesti.

Pääsääntö on, että palveluntuottajalla on oikeus pitää rekisteriä ja säilyttää kopiot/tietosisällöt niin kauan, kun tuottaa palvelua hyvinvointialueelle. Kun palveluntuottaja lopettaa tuottamasta palvelua palvelusetelillä, tulee palveluntuottajan toimittaa kaikki lakisääteisen säilytysvelvollisuuden piiriin kuuluvat tietosisällöt hyvinvointialueelle. Toimittamisen jälkeen palveluntuottaja tuhoaa tietoturvallisesti omat vastaavat tietonsa. Tietojen toimitusta ja säilytystä ohjeistetaan palvelukohtaisissa sääntökirjoissa tarkemmin.

Palvelutuottajan oikeus käsitellä asiakastietoja päättyy, kun palvelusetelillä osoitettu palvelu päättyy. Palveluntuottajan on poistettava asiakaskohtaiset tiedot omista järjestelmistään sen jälkeen, kun ne on onnistuneesti luovutettu rekisterinpitäjälle eli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Palveluntuottajalla voi olla tarve käsitellä asiakastietoa palvelun päättymisen jälkeen sisäisen ja ulkoisen, viranomaisvalvonnan tai asiakkaan oikeusturvan varmistamiseksi. Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä on velvollinen arvioimaan tämän käsittelytarpeen tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla ja laatimaan käsittelyperiaatteista henkilötietojen käsittelyn selosteen.

Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa ohjeistetaan tarkemmin palvelusetelillä annettavan palvelun toteuttamisessa tarvittavien tietojen luovutuksesta palveluntuottajalle sekä palvelun päätyttyä rekisterinpitäjälle luovutettavista tiedoista.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

### 14.6 Valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin (Kanta-palvelut) liittymisen velvoitteet

Asiakastietolaki velvoittaa sekä julkisia että yksityisiä palvelunantajia liittymisessä valtakunnallisiin sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluihin. Palvelusetelituottajan tulee huomioida, että siirtymäsäännökset ja liittymisohjeet ja -toimintamallit ovat palvelukohtaisia. Lisäksi valtakunnallisten Kanta-palveluiden hyödyntäminen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella vaihtelee palveluittain. Velvoitteet liittyä Kanta-palveluihin kuvataan tämän vuoksi palvelukohtaisissa sääntökirjoissa tarkemmin.

### 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
- 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.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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 määriteltyihin 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 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.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

### 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 muu vastaava suunnitelma sosiaalihuollon palveluihin. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus, tai suunnitelman laatiminen muutoin on tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliviranomaiselle.

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

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

### 17 Laadun hallinta ja valvonta

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä ohjattava ja valvottava sen järjestämismvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa.

Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämismvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla tehtävien lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

Palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa mm. eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava palveluntuottajaa ja tarvittaessa pyydettyä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräjassa. 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).

Hyvinvointialueella sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa toteutetaan ohjaus- ja valvontapalvelujen toimesta eri muodoissa sisältäen mm. suunnitelmalliset / reaktiiviset käynnit yksikköihin, selvityspyynnöt, sopimus- ja asiakirjavalvonnat, ym. Valvontaa toteutetaan hyvinvointialueella lainsäädännön, omavalvontaohjelman ja valvontasuunnitelman mukaisesti.

Valvontaviranomaisina toimivat Aluehallintovirasto (AVI) ja Valvira. Aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan sosiaali- ja terveystalvelujen

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta ja antaa siihen liittyvää ohjausta.

Valvira ohjaa aluehallintoviraston toimintaa valvonnan ja siihen liittyvän ohjauksen toimeenpanossa, yhteensovittamisessa ja yhdenmukaistamisessa. Valvira valvoo sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta ja antaa valvontaan liittyvää ohjausta.

### 17.1 Yhteistyömenetelmät

Ohjaukseen ja neuvontaan kuuluvat puhelinneuvonta, verkkosivuilla tiedottaminen, tiedotteet, ohjauskirjeet, yhteistyökokoukset, 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

Palveluntuottajan omavalvonta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta; 27§)

Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

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.

### 17.3 Asiakaspalaute

Palveluntuottaja hyväksyy Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi myös itse asiakaspalautetta ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä.

### 17.4 Ohjaus- ja valvontakäynti /tieto- asiakirja- tai selvityspyyntö/itsearviointi

Hyvinvointialueen valvontakoordinaattori suorittaa ohjaus- ja valvontakäyntejä tai toteuttaa tieto- asiakirja- tai selvityspyynnön tai lähettää itsearviointilomakkeen, joiden kautta tarkastetaan, että palveluntuottajan toiminta on lainsäädännön, sääntökirjan ja palveluntuottamisen edellytysten mukaista.

Valvonnan kohdistamisessa hyödynnetään riskiluokitusta ja huomioidaan kansalliset sekä hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman ja valvontasuunnitelman mukaiset painopistealueet.

Valvontatoimenpiteet käynnistetään tarpeen vaatiessa. Asiakkaalta toivotaan muistutuksen tekoa. Tästä on ohjeistus luvussa 11.

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



## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti tehdä ilmoitus PSOP-järjestelmään olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista muun muassa vastuu-/yhteyshenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset. Palveluntuottajalla on velvollisuus pitää tiedot ajan tasalla. Hakemukset, ilmoitukset ja muutokset tehdään Soteri palveluntuottajarekisterissä.

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

## 18 PSOP-järjestelmän käyttö ja maksatus

### 18.1 Tietojen käsittely

Asiakkaalle kerrotaan palvelusetelin myöntämisen yhteydessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän asiakasrekisteriin (PSOP) liittyvästä henkilötietojen käsittelystä ja esitellään tietosuojaseloste, joka löytyy parastapalvelua.fi- sivustolta.

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.

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

### 18.2 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 hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

### 18.3 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.

Palveluntuottajat kirjaavat asiakkaille antamansa palvelut järjestelmään. Kirjausten perusteella järjestelmässä muodostuu tilitysaineisto palveluntuottajalle kuuluvan korvauksen suorittamista varten. Tapahtumakirjaukset tulee tehdä toteutuneiden käyntiaikojen mukaisesti.

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.

### 18.4 Määräaika

Palveluntuottaja voi käyttää yritys- tai toimipaikkakohtaisia laskutustietoja, mutta ei palvelukohtaisesti. PSOP muodostaa viitenumeron automaattisesti jokaiselle laskulle, mutta palveluntuottaja voi itse päättää viitteen alun, esimerkiksi jokaiselle toimipaikalle omansa. Kaikki

## Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

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.

### 18.5 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksuaineiston. Laskutusjakso on yksi kuukausi.

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.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Ilmoitukset ja viestintä tapahtuu psopiin ilmoitetun vastaanottajan sähköpostiin. Tämä

### Palvelusetelisääntökirja, yleinen osa

yhteystieto, tulee pitää ajan tasalla järjestelmässä. 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.

## 20 Lainsäädäntö

Palveluiden tuottaminen palvelusetelillä pohjautuu Suomessa voimaan olevaan lainsäädäntöön ja asetuksiin, jota ei kaikkineen ole tähän sääntökirjaan kirjoitettu.

[Arkistolaki 831/1994](#)

[Arvonlisäverolaki 1501/1993](#)

## **Palvelusetelisäntökirja, yleinen osa**

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

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

[Kuluttajansuojalaki 38/1978](#)

[Laki hyvinvointialueesta 611/2021](#)

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

[Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007](#)

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

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

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

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

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

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

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

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta \(741/2023\)](#)

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

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

[Tietosuojalaki 1050/2018](#)

[Tuloverolaki 1535/1992](#)

[Vahingonkorvauslaki 412/1974](#)

## Palvelusetelisäntökirja, yleinen osa

### Versiosivu

Päivitys pvm:	Muutos, jota koskee:	Käsitelty:
23.4.2024	<p>-<b>Luku 1 Yleistä palvelusetelistä</b>, lisätty maininta palvelustelin soveltamisesta Kuusiokuntien alueella 1.1.2026 lähtien.</p> <p>-<b>Luku 2</b>, ajantasaiset lakiviittaukset muokattu kohtaan 3</p> <p>-<b>Luku 3</b>, aikataulumuutos lisätty palveluntuottajan hinnanilmoittamiselle</p> <p>- <b>Luvut 4 ja 6</b>, joissa tarkennettu hakemuksen vastaanotto osoite peruuskipalvelutuottajaksi hakeutumisen osalta</p> <p>-<b>Luku 6</b>, siirretty uuden hakeutumisen velvoite y-tunnuksen muuttuessa edellisen sääntökirjan version luvusta 19</p> <p><b>Luku 7,</b></p> <p>-Muokattu ajantasainen laki, josta tuottajien velvoitteet edellytetään täyttyvän</p> <p>- Lisätty soteri-rekisteröinnistä maininta sekä selvennetty palvelusetelituottajaksi hakeutumista rekisteröinnin ollessa kesken</p> <p>-Tarkennettu valvontalain voimaantumisen myötä palveluntuottajan rikosrekisteri otteen selvittämisen velvoitteet työntekijöiden osalta</p> <p>-<b>Luku 8</b>, vakuutus- ja veronmaksutietojen toimitus vastuu groupin kautta siirretty edellisen sääntökirjan version luvusta 6.1</p> <p><b>Luku 13,</b></p> <p>-Lisätty viittaus asiakastietolain 4§</p> <p>-Muokattu ajantasainen laki viittaus laki 703/2023</p> <p>-<b>Luku 14</b>, Asiakastiedot ja tietosuoja luku päivitetty kokonaisuudessaan vastaamaan nykyistä lainsäädäntöä</p> <p>-<b>Luku 17</b>, Laadun hallinta ja valvonta päivitetty kokonaisuudessaan vastaamaan hyvinvointialueen valvonnanohjetta</p> <p>-<b>Luku 17.3</b> edellisessä versiossa, Toimintakertomuksen toimittaminen poistettu</p> <p>-<b>Luku 18.1</b>, lisätty psop- järjestelmän tietojen käsittelyn alaluku</p> <p>-<b>Luku 18.3-</b> alaluku, tarkennus tapahtumakirjauksien teosta</p>	<p>Talous- ja investointilautakunta 6.5.2024 §39</p> <p>Aluehallitus 13.5.2024 §164</p>