

Tukipalveluntuottajarekisterin säätö- ja ohjekirja 2023

Sisällysluettelo

1. Johdanto	2
2. Tukipalvelut Kymenlaakson hyvinvointialueella.....	2
3. Palvelun tuottaminen ilman arvonlisäveroa	3
4. Palveluntuottajan velvollisuudet	4
4.1. Ilmoittautuminen tukipalveluntuottajarekisteriin	4
4.2. Luotettava kumppani-palvelu	5
4.3. Ilmoituksen liitteet	5
4.5. Lasten kanssa työskentely.....	5
5. Hakemusten käsittely ja hyväksyntä rekisteriin	6
6. Henkilötietojen käsittely	6
7. Vaitiolovelvollisuus.....	7
8. Asiakkaan asema ja oikeudet	7
9. Kymenlaakson hyvinvointialueen velvollisuudet.....	8
10. Hyväksymisen peruuttamisedot.....	8
11. Hintojen ja toiminnan muutokset	9
12. Lainsäädäntö ja linkit ohjeisiin	10

1. Johdanto

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:

- 1) ateriapalvelua
- 2) vaatehuoltopalvelua
- 3) siivouspalvelua
- 4) asiointipalvelua
- 5) osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Yksityisen palveluntuottajan, joka tuottaa sosiaalihuoltolain mukaisia tukipalveluita on tehtävä sähköinen ilmoitus Kymenlaakson hyvinvointialueelle ennen toiminnan aloittamista. Jo rekisterissä olevan palveluntuottajan on tehtävä uusi ilmoitus silloin, kun toiminta olennaisesti muuttuu tai päättyy.

Kymenlaakson hyvinvointialue (myöhemmin tässä sääntökirjassa: hyvinvointialue) valvoo alueellaan toimivia yksityisiä tukipalvelujen tuottajia.

2. Tukipalvelut Kymenlaakson hyvinvointialueella

Kymenlaakson hyvinvointialueella tukipalveluntuottajarekisteriä ylläpidetään sähköisessä PSOP -palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä, www.parastapalvelua.fi.

Tukipalveluntuottajarekisteriin kuuluvat palvelut ovat PSOP-järjestelmässä:

- **Asiointi, ulkoilu ja saattajapalvelut**
- **Ateriapalvelut** (esim. kotiin toimitetut ateriat tai ruokailu palveluntuottajan tiloissa)
- **Koti- ja pihatyöpalvelut**, sis. kodin kunnossapitotyöt, kylvetys, lumityöt, piha- ja puutarhatyöt, pyykki- ja vaatehuolto kotona, siivous, ammattijärjestäminen
- **Pesulapalvelut**
- **Luova toiminta ja kädentaidot** (osallisuutta ja sosiaalista kanssa käymistä edistävä tai tukeva palvelu)

Tukipalvelut eivät sisällä hoivaan, sairaanhoitoon tai lääkehoitoon liittyviä tehtäviä.

3. Palvelun tuottaminen ilman arvonlisäveroa

Sosiaalipalveluna tuotettavien tukipalvelujen myynti voi olla arvonlisäverotonta, jos palvelut myydään sosiaalihuollon tarpeessa olevalle henkilölle sosiaalihuoltopalveluina. Yksityiset palveluntuottajat voivat myydä sosiaalihuoltopalveluja arvonlisäverottomasti vain, jos toiminta on sosiaaliviranomaisten valvomaa. Asiakaskohtaista sosiaaliviranomaisen päätöstä ei tarvita. Asiakkaan ja palveluntuottajan on täytettävä arvonlisäverottomalle palvelulle asetetut ehdot.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan toimintaa, jonka tarkoituksena on mm. lasten ja nuorten huolto, lasten päivähoito, vanhustenhuolto, kehitysvammaisten huolto, muut vammaisten palvelut ja tukitoimet, päihdehuolto tai muu tällainen toiminta.

Myydäkseen arvonlisäverottomia palveluita palveluntuottajan tulee tehdä ilmoitus toiminnastaan hyvinvointialueelle, jonka alueella toimii. Verottomuus koskee ainoastaan niitä palveluja ja siinä laajuudessa, joiden tuottamisesta palveluntuottaja on tehnyt ilmoituksensa.

Kaikkien sosiaalipalveluja tuottavien palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla kaikki palveluntuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet.

Asiakas voi saada verotonta palvelua vain, jos asiakkaan toimintakyky on alentunut esimerkiksi iän, sairauden tai vamman takia joko pysyvästi tai tilapäisesti, eikä henkilö pärjää tästä syystä kotonaan omin voimin. Palveluntuottajan tehtävä on arvioida asiakkaan oikeus verottomaan palveluun.

Palveluntuottajan ja asiakkaan välillä tulee olla yhteistyössä laadittu kirjallinen sopimus sekä palvelusuunnitelma.

Kirjallisen sopimuksen tulee sisältää seuraavat asiat:

- Sopijaosapuolet
- Yhteyshenkilö, myös sellaista tilannetta varten, jossa asiakasta ei tavoiteta
- Laskunmaksajan tiedot, laskutustapa, viivästymismaksut
- Sopimuksen kesto
- Hinta, matkakulut
- Työn suorittamispaikka ja osoitteet
- Sovittu palvelun suorittamisajankohta
- Sovitut työt mahdollisimman tarkkaan
- Kenen välineillä työ tehdään
- Avainten hallinta ja säilytys
- Palvelun peruutusehdot
- Voimassa olevat vakuutukset
- Valitukset, reklamaatiot
- Sopimuksen irtisanominen

- Vaitiolovelvollisuus

Palvelusuunnitelmaan tulee sisältyä:

- palvelun tarpeen peruste
- kuvaus palvelujen käyttäjän toimintakyvystä ja palvelun tarpeesta
- tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi

4. Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottajalle asetettujen vaatimusten täytyminen tarkoittaa, että palveluntuottaja täyttää hyvinvointialueen rekisteriin hyväksymisen ehdot.

Palveluntuottajan toiminnan ja antaman palvelun on oltava sisällöltään ja laadultaan sellaista, mitä velvoittava lainsäädäntö ja viranomaismääräykset edellyttävät.

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa toiminnasta ja palvelujen laadusta. Palveluntuottajan on markkinoinnissaan ja asiakasviestinnässään pysyttävä totuudessa. Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle selkeästi palvelun hinta.

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla olevat tiedot PSOP-järjestelmässä.

Omaevalvontasuunnitelma on tarkastettava ja päivitettävä vuosittain. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan hyvinvointialueelle palvelutuotantoon liittyvät tiedot ja selvitykset pyydettyinä.

Palveluntuottajan on viivytyksettä ilmoitettava hyvinvointialueelle kaikista sellaisista tiedossaan olevista asioista, joilla saattaisi olla vaikutusta palveluntuottajan velvollisuuksien tai asiakkaan oikeuksien toteutumiseen tai tietoturvaan ja – suojaan. Kaikkia palveluntuottajaa koskevia velvoitteita sovelletaan myös alihankkijoihin ja yhteistyökumppaneihin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta. Asiakkaan palvelusuunnitelmassa tulee mainita alihankintana hankittavat palvelut.

4.1. Ilmoittautuminen tukipalveluntuottajarekisteriin

Palveluntuottajan on tehtävä sähköinen ilmoitus hyvinvointialueelle ennen toiminnan aloittamista. Ilmoitus tehdään sähköisessä PSOP-järjestelmässä, osoitteessa www.parastapalvelua.fi. Hakeutumisohe PSOP-järjestelmään löytyy Kymenlaakson hyvinvointialueen internetsivulta, Kotihoidon tukipalvelun tuottajat.

PSOP-järjestelmä on palveluntuottajalle maksuton.

4.2. Luotettava kumppani-palvelu

Palveluntuottajien edellytetään liittyvän Luotettava kumppani -palvelu ennen hakemuksen lähettämistä. Luotettava kumppani -palvelun kautta tilaajavastuulaissa edellytetyt asiakirjat päivittyvät PSOP-järjestelmään automaattisesti ja ne pysyvät aina ajan tasalla. Luotettava kumppani -palvelu löytyy osoitteesta <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani>.

Luotettava kumppani-palvelu on palveluntuottajalle maksullinen.

4.3. Ilmoituksen liitteet

Yrityksen perustietoihin liitetään yritystoimintaa koskevat asiakirjat, jotka saadaan Luotettava kumppani-palvelusta.

Palvelukohtaisia asiakirjoja varten PSOP-järjestelmään luodaan toimipaikka (nimi, osoite, yhteystiedot).

PSOP-järjestelmään toimipaikan liitteisiin liitetään palvelukohtaiset asiakirjat:

- Lomake: **Ilmoittautuminen tukipalveluntuottajaksi**
- **Omavalvontasuunnitelma**
Omavalvontasuunnitelma laaditaan Valviran sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma-pohjalle. Lomakepohjan voi ladata sivulta: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>
- **Palvelukuvaus**, jossa kuvataan kaikki palvelut, joita yritys tuottaa
- **Lomake: Seloste käsittelytoimista_tukipalveluntuottajarekisteri**
- **Yel-vakuutustodistus**

4.5. Lasten kanssa työskentely

Mikäli palveluntuottajan toimintaan liittyy työskentely lasten kanssa ilman huoltajan läsnäoloa, toiminnan vastuuhenkilön rikosrekisteriote on esitettävä hyvinvointialueen edustajalle toiminnan aloittamisen yhteydessä. Rikosrekisteriote ei saa olla yli puoli vuotta vanha. Rikosrekisteriotetta ei liitetä PSOP-järjestelmään, eikä lähetä hyvinvointialueelle muutoin.

Yrityksen vastuuhenkilö vastaa työntekijöidensä rikosrekisteriotteiden tarkastamisesta.

5. Hakemusten käsittely ja hyväksyntä rekisteriin

Tukipalveluntuottajarekisteriin hakeutuvien palveluntuottajien ilmoitukset käsitellään seuraavasti:

- Palveluntuottaja täydentää yrityksen ja toimipaikan tiedot sekä tallentaa ilmoituslomakkeen ja kaikki muut liitteet PSOP-järjestelmään sekä varmistaa, että yrityksen perustietoihin on siirtynyt liitteet Luotettava kumppani-palvelusta.
- Tämän jälkeen palveluntuottaja allekirjoittaa hakemuksen sähköisesti (Suomi.fi-tunnistautuminen) sekä lähettää hakemuksen hyväksyttäväksi.
- Mikäli hakemuksesta puuttuu tietoa, hakemus palautetaan palveluntuottajalle täydennettäväksi. Hakemus otetaan käsittelyyn, kun hakemukselle on korjattu kaikki tarvittavat tiedot ja liitteet.
- Yrityksen vastuuhenkilö kutsutaan tapaamiseen hyvinvointialueen edustajien kanssa.
- Kun hakemus on hyväksytty, palveluntuottaja saa viranhaltijapäätöksen Kymenlaakson hyvinvointialueen tukipalveluntuottajarekisteriin hyväksymisestä.

6. Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita.

Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on

- käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten
- kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitettävä aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä
- säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten

Palveluntuottajan tulee käsitellä henkilötietoja voimassaolevan lainsäädännön mukaisesti. Palveluntuottaja toimii itse rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueelle laaditaan selvitys, miten henkilötietoja käsitellään omassa toiminnassa (Seloste käsittelytoimistalomake).

Tilanteissa, joissa hyvinvointialue ostaa tukipalveluntuottajalta palvelua, hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä.

Palveluntuottaja laatii Seloste käsittelytoimista-lomakkeen ja kuvaa rekisterinpitoon liittyvät asiat:

- tietojen käsittelyn vastuhenkilö
- mitä tietoja asiakkaista kerätään - esim. nimi, syntymäaika, yhteystiedot, läheistiedot jne.
- mihin tiedot tallennetaan - esim. tietokone, asiakastietojärjestelmä, kansio
- miten tietoja säilytetään - kuvataan sähköisten ja manuaalisten järjestelmien suojaamisen periaatteet, esim. sähköisten järjestelmien käyttöoikeudet, pääsy palveluntuottajan tiloihin, tietojen säilytyksen turvallisuus ja salassapidon varmistaminen
- tietojen luovuttaminen, millä perusteella sekä miten luovuttaminen tapahtuu
- miten ja milloin tiedot hävitetään - mihin ja milloin asiakirjat toimitetaan, miten ja milloin tiedot hävitetään omista järjestelmistä

Tietojen säilyttämisessä ja hävittämisessä tulee huomioida kirjanpitolain sekä lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista asettamat vaatimukset asiakirjojen säilyttämisajoista.

7. Vaitiolovelvollisuus

Kymenlaakson hyvinvointialueen tukipalveluntuottajarekisteriin hyväksytty yritys on vaitiolovelvollinen viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 22-23 § mukaisesti.

Palveluntuottaja ei saa ilmaista sivullisille mitään asiaa, minkä hän on työtehtävissään saanut tietoonsa. Ilmaiseminen merkitsee paitsi tiedon antamista suullisesti, myös passiivisesti tapahtuvaa tiedon paljastamista ulkopuolisille, esimerkiksi asiakastietoja sisältävän asiakirjan jättämistä ulkopuolisten saataville.

Vaitiolovelvollisuus sisältyy salassa pidettäviin tietoihin koskien palveluntuottajaa tai sen henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä, sopimuskumppaneita tai muita yhteistyötahoja. Vaitiolovelvollisuus koskee palveluntuottajaa myös tehtävän päättymisen jälkeen. Sivullisella tarkoitetaan kaikkia henkilöitä, joille vaitiolovelvollisuuden alaiset asiat eivät kuulu lainkaan.

8. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakas voi hakea palveluntarpeeseensa sopivaa palveluntuottajaa suoraan PSOP-järjestelmän vertailusta, osoitteesta www.parastapalvelua.fi. Vertailussa valitaan palvelunjärjestäjä (Kymenlaakson hyvinvointialue) sekä haluttu palvelu. Asiakas voi vertailla palveluntuottajien hintoja joko pelkästään sähköisesti tai tulostamalla listan kaikista tai valitsemistaan palveluntuottajista.

Mikäli asiakas ei itse pysty tekemään vertailua, hän saa siihen opastusta hyvinvointialueen Asiakas- ja palveluohjauksesta. Lisätietoa asiakas- ja palveluohjauksesta Kymenlaakson hyvinvointialueen internetsivulta.

Valittuaan sopivan palveluntuottajan, asiakas on itse yhteydessä palveluntuottajaan ja sopii palvelun aloittamisesta. Hyvinvointialue ei tee palvelusta sosiaaliviranomaisen päätöstä, eikä hyvinvointialueella ole käytössä palveluseteliä näihin palveluihin. Asiakas maksaa palvelun hinnan kokonaan itse.

Asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta kirjallinen sopimus sekä palvelusuunnitelma tilaamastaan palvelusta, palvelun ehdoista sekä hinnasta. Palvelusopimusta ja -suunnitelmaa päivitetään palvelun muuttuessa.

9. Kymenlaakson hyvinvointialueen velvollisuudet

Hyvinvointialue tarkastaa palveluntuottajan rekisteriin hakeutumisen ja pyytää tarvittaessa lisätietoja. Palveluntuottaja kutsutaan tapaamiseen hyvinvointialueen edustajien kanssa. Tapaamisessa palvelu sekä hakeutumisen liitteet käydään läpi.

Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOP-järjestelmän välityksellä hakeutumisensa tukipalveluntuottajarekisteriin.

Hyvinvointialueen on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluttua siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen. Hakemuksen käsittely aloitetaan kuitenkin vasta siinä vaiheessa, kun kaikki liitteet on liitetty sähköiseen järjestelmään. Käsittely tehdään kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään. Päätös hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle PSOP-järjestelmän välityksellä sekä kirjallisella viranhaltijapäätöksellä.

Hyvinvointialue valvoo, että hyväksymiensä palveluntuottajien toiminta täyttää lain yksityisistä sosiaalipalveluista asettamat vaatimukset. Hyvinvointialueella on oikeus saada palveluntuottajan palvelutuotantoon liittyvät tiedot ja selvitykset.

10. Hyväksymisen peruuttamisedot

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja ylläpitämästään rekisteristä, mikäli laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty.

Palveluntuottaja voi myös itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Hyvinvointialue voi poistaa palveluntuottajan tukipalveluntuottajarekisteristä, mikäli joku alla lueteltu asia tulee tietoon:

- Yrityksen johtaja tai palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
 - Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
 - Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen.
 - Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
 - Palveluntuottaja on haettu/asetettu konkurssiin tai konkurssi on vireillä.
 - Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai on vireillä.
 - Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sosiaaliturvamaksujen suorittamisen.
 - Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan sopimuksen/palvelupäätöksen vastaisesti.
 - Palveluntuottajan laskutus ei vastaa sopimusta/palvelupäätöstä tai PSOP-hinnastoa.
 - Palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.
- Irtisanomisilmoitus lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@kymenhva.fi.

11. Hintojen ja toiminnan muutokset

Hintoja koskevista muutoksista tulee ilmoittaa PSOP-järjestelmän kautta.

Hintojen muutokset ilmoitetaan tekemällä PSOP-järjestelmään uusi hinnasto ja lähettämällä hinnasto hyvinvointialueelle hyväksyttäväksi. Suosituksena on, että seuraavan vuoden hinnasto uusitaan 31.10. mennessä ja se on voimassa koko vuoden ajan.

Palveluntuottajan hintojen tulee olla samat koko Kymenlaakson hyvinvointialueella.

Palveluntuottajan toiminnan muuttuessa PSOP-järjestelmään päivitetään ajan tasalle lomake " Ilmoittautuminen tukipalveluntuottajaksi" sekä muut liitteet, jotka kuvaavat toiminnan muutosta ja joiden sisältö on muuttunut toiminnan muuttuessa.

12. Lainsäädäntö ja linkkejä ohjeisiin

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 § 19

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015

PSOP –palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä, www.parastapalvelua.fi

Luotettava kumppani-palvelu

- <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani>

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma-pohja, Valvira

- <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Ohjeet ja lomakkeet – Kymenlaakson hyvinvointialueen internetsivut

- www.kymenhva.fi / Kotihoidon tukipalvelun tuottajat