

Palvelusetelin sääntökirja

Henkilökohtainen apu

1.3.2024



Sisällys

Johdanto.....	1
1. Sääntökirjan yleinen osa.....	2
1.1. Määritelmät.....	2
1.2. Asiakkaan asema.....	3
1.2.1. Palvelusetelioikeus	4
1.2.2. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	4
1.3. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	4
1.3.1. Muutoksenhaku.....	4
1.3.2. Erimielisyystilanteet.....	4
1.3.3. Palautteet	5
1.3.4. Muistutukset ja kantelu	5
1.4. Palveluntuottajan velvoitteet.....	5
1.4.1. Luotettava kumppani-palvelu.....	6
1.4.2. Vakuutusturva	6
1.4.3. Toimitilat.....	7
1.4.4. Hintatietojen ilmoittaminen.....	7
1.4.5. Palvelukerran peruutus.....	7
1.4.6. Asiakaspalautteen kerääminen.....	7
1.4.7. Laadunvalvonta ja yhteistyö	7
1.4.8. Tietosuoja.....	9
1.5. Hyvinvointialueen velvoitteet.....	10
1.6. Rekisterinpito ja salassapito.....	12
1.6.1. Rekisterinpito.....	12
1.6.2. Salassapito	13
1.7. Markkinointi.....	13
1.8. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	14
1.8.1. Yleistä.....	14
1.8.2. Tietojen anto ja ylläpito.....	14
1.8.3. Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus	14
1.9. Sääntökirjan muuttaminen.....	15
1.10. Lainsäädäntö.....	15
2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa - Palvelu: henkilökohtainen apu	16

2.1.	Palvelun laatuvaatimukset.....	17
2.2.	Palvelun yleiset vaatimukset.....	17
2.3.	Henkilöstö.....	18
2.3.1.	Omainen avustajana	19
2.3.2.	Henkilökohtaisesta avustajasta koituvien matkakulujen korvaaminen	19
2.4.	Ympäristöasiat.....	19
2.5.	Palveluseteliasiakkuus.....	19
2.6.	Palvelusetelin myöntäminen ja arvo.....	20
2.7.	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	20
2.8.	Asiakkaan ja palvelutuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot.....	21
2.8.1.	Palvelukerran peruutus.....	21
2.8.2.	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja sopimuksen irtisanominen.....	22
2.8.3.	Palvelun virhe ja viivästyminen.....	22
2.9.	Palveluiden laskutus.....	23
2.10.	Laadunhallinta ja valvonta.....	24
2.11.	Muut erityiset määräykset	24
2.12.	Arvonlisäverotus.....	25
2.13.	Sääntökirjan muuttaminen.....	25
2.14.	Sitoumuksen voimassaoloaika.....	25
3.	Palvelusetelipalvelun liitteet.....	26

Johdanto

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kymenlaakson hyvinvointialue järjestää palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelukohtaisista osioista. Sääntökirja sisältää hyvinvointialueen palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan velvoitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelipalvelujen käyttöönottamisesta ja lakkauttamisesta sekä palvelusetelien arvoista. Palveluntuottaja hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan hakeutuessaan tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Palvelusetelien käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämässä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluujujen hankkimiseen, lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää lakisäateisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluuissa. Palveluseteliä käytävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palveluseteliä käytettäessä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta, joita kyseiset lait koskevat.

1. Sääntökirjan yleinen osa

1.1. Määritelmät

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastaavassa olevan hyvinvointialueen asiakkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä PSOP -palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli). Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityiselle palveluntuottajalle palvelujen kustannuksista setelin suuruisen summan tai enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan, jos tämä on pienempi kuin palvelusetelin arvo. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyyn palveluun. Palveluseteliä ei sovelleta kiireellisiin toimenpiteisiin eikä tahdonvastaiseen hoitoon.
2. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
3. **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; (8.7.2022/601) säädetyllä tavalla.
4. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
5. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Hyvinvointi- alue hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajat.
8. **Viranhaltijalla** tarkoitetaan hyvinvointialueen viranhaltijoita, jotka tekevät palvelupäätöksiä.

9. **PSOP-palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä** (myöh. PSOP) tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi ja jonka kautta myönnetään asiakkaalle palveluseteli. PSOP-järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmää käytetään osoitteessa www.parastapalvelua.fi.
10. **Palvelusetelipalvelussa** hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

1.2. Asiakkaan asema

Asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisperusteet, voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Hyvinvointialue selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaan määräytyvän asiakasmaksun.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, tällöin asiakkaalle myönnetään hyvinvointialueen muulla tavalla järjestämät palvelut. Kun asiakkaalle on myönnetty palveluseteli, hänen tulee ottaa yhteyttä hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan. Palveluntuottajien vertailua ja valintaa asiakas voi tehdä PSOP-järjestelmässä, www.parastapalvelua.fi. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOP-järjestelmästä. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Kun asiakas on hyväksynyt palvelusetelin, hän tai hänen edustajansa

- ottaa yhteyttä hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan
- antaa palvelusetelin tai siinä oleva numerosarjan palveluntuottajalle
- kertoo palveluntuottajalle, millaiseen tarpeeseen hänelle on myönnetty palveluseteli ja mitä seikkoja palvelun tuottamiseen liittyy
- tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa palvelun hankkimisesta

Asiakas voi antaa omaiselleen tai läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asioinnin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Huoltaja voi asioida lapsensa puolesta PSOP-järjestelmässä myös ilman valtakirjaa.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja palvelujen maksamiseen. Palvelusopimuksessa sovitaan

laskutusehdoista, palveluista sekä mahdollisista lisäpalveluista. Asiakas maksaa omavastuuosuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta (palveluntuottajan hinta - palvelusetelin arvo = omavastuuosuus) sekä mahdollisesti hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle kokonaisuudessaan itse heidän keskinäisen palvelusopimuksensa mukaisesti. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta tai kotitalousvähennystä omavastuuosuuteen.

Mikäli asiakas haluaa muuttaa palvelujensa toteuttamistapaa, asiakas voi ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan toteuttamistavan uudelleen järjestämiseksi.

Mikäli asiakkaan palvelusetelipalvelujen tarve muuttuu tai lakkaa, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan hyvinvointialueen muulla tavalla järjestämiin palveluihin.

1.2.1. Palvelusetelioikeus

Palveluseteli myönnetään, mikäli palvelukohtaiset myöntämisperusteet täyttyvät ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle. Palvelukohtaiset myöntämisperusteet on määritelty sääntökirjan palvelukohtaisissa osioissa. Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee hyvinvointialueen viranhaltija. Päätökset perustuvat aina yksilölliseen tarveharkintaan. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

1.2.2. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää tarvittavat palvelut asiakassuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua.

1.3. Asiakkaan oikeusturvakeinot

1.3.1. Muutoksenhaku

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

1.3.2. Erimielisyystilanteet

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Palveluntuottajan on selvitettävä reklamaatiot viipymättä ja ilmoitettava niistä ja muista asiakaspalautteista palvelusetelin myöntäneelle,

hyvinvointialueen viranhaltijalle kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaalle reklamaatioon/palautteeseen kiireellisissä tapauksissa välittömästi ja muulloinkin mahdollisimman pikaisesti, kuitenkin kahden viikon sisällä kirjallisesti.

Asiakas voi tarvittaessa viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esim. palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Sopimukseen liittyvät erimielisyydet voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

1.3.3. Palautteet

Asiakas tai asiakkaan edustaja voi antaa palveluntuottajalle ja palvelun myöntäneelle hyvinvointialueen viranhaltijalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista puhelimitse tai sähköpostitse.

1.3.4. Muistutukset ja kantelu

Sosiaalipalveluista ja sosiaalihuollon toiminnasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle, Valviralle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen. Asiakas voi lähettää muistutuksen myös hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@kymenhva.fi tai Keskuskatu 19, 48100 Kotka.

Terveydenhuollon potilasvahingot tutkitaan ja käsitellään potilasvahinkolain (585/1986) mukaisessa järjestyksessä. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992) sekä lakia (812/2000) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Potilaslain mukaan potilaan hallinnollisia oikeusturvakeinoja ovat terveyden- huollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelusta terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto (AVI) sekä Valvira.

1.4. Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sekä muut palvelukohtaiset lainsäädännön vaatimukset. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan hyvinvointialueen edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Palveluntuottajien tulee olla hyväksytyt ennen vuotta 2024 hyvinvointialueen palveluntuottajarekisteriin (henkilökohtainen apu) tai Valviran ja Aluehallintoviranomaisten ylläpitämään Soteri palveluntuottajarekisteriin (1.1.2024).

Palveluntuottajan tulee käyttää virallista nimeään hakeutuessaan palveluntuottajaksi PSOP -järjestelmässä. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua. Palveluntuottaja suostuu siihen, että hyvinvointialue voi tarkastaa palveluntuottajan nimen ja aputoiminimet YTJ:n verkkopalvelusta.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavien palveluntuottajien tulee tarkastaa lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriote ja selvittää soveltuvuus. Lisäksi palveluntuottajalla on lain (741/2023, 28§) sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta perusteella velvollisuus ja henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä oikeus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten (1.1.2025 alkaen) henkilöiden sosiaali- ja terveystalvissa.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää palvelun vaatimukset. Hyvinvointialue voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Alihankkijan tiedot voi merkitä PSOP-järjestelmään tai ilmoittaa alihankkijan käyttämisestä omavalvontasuunnitelmassa.

1.4.1. Luotettava kumppani-palvelu

Palveluntuottajan edellytetään liittyvän Luotettava kumppani -palveluun. Palveluntuottaja antaa valtakirjalla Luotettava kumppani -palvelulle oikeuden hankkia ja päivittää tilaaja-vastuulain mukaisia yritystietoja. PSOP-järjestelmään ladataan Luotettava kumppani -palvelusta raportti, josta voidaan tarkastaa ajan tasaiset yritystiedot. Luotettava kumppani - palvelu on palveluntuottajalle maksullinen.

1.4.2. Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa palvelusetelipalvelun edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi palveluntuottajalta edellytetään voimassa oleva vastuuvakuutus palvelusetelitoiminnassa aiheutuneiden vahinkojen varalle.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitettulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

1.4.3. Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta on kirjattu palvelukohtaiseen osioon.

1.4.4. Hintatietojen ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotetun palvelun hintamuutokset PSOP-järjestelmän kautta vuosittain 31.10. mennessä niiden palvelujen osalta, joissa hinnan muutokset ovat mahdollisia. Hintojen tulee olla voimassa vähintään seuraavan vuoden loppuun saakka. Hintojen tarkistamisen perusteena voivat olla henkilöstökustannusten tai yleisen kustannustason muutokset. Hyvinvointialue voi hyväksyä tai hylätä hinnankorotuksen tai palauttaa sen palveluntuottajalle uudelleen valmistelua varten.

Palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaalle palvelusopimuksessa määriteltyjen kustannusten (omavastuuosuus, vuokra, ateriamaksut, lisäpalvelut) muuttumisesta vähintään kaksi kuukautta aikaisemmin.

1.4.5. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta. Peruutusehtojen pitää olla yleisen kuluttajansuojasääntelyn mukaiset.

Mahdolliset peruutusehtojen palvelusetelikohtaiset tarkennukset on kirjattu palvelukohtaisiin osioihin.

1.4.6. Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen tulokset toimitetaan hyvinvointialueelle. Palveluntuottajaa koskevat kantelut, muistutukset, asiakaspalautteet, ja niihin annetut vastaukset saatetaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikköön tiedoksi kirjaamon kautta (kirjaamo@kymenhva.fi).

1.4.7. Laadunvalvonta ja yhteistyö

Yksityisen palveluntuottajan on lain sosiaali- ja terveyden huollon valvonnasta (741/2023) 4. luvun mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, mikäli palvelua tuotetaan useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä. Ohjelmassa tulee määritellä, miten edellisessä kappaleessa mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.

Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Palveluntuottajan on kehitettävä palveluja omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurannan sekä asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä tarkoitetun palautteen perusteella.

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee informoida tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta ja palveluihin liittyvästä asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä asiakasta että hyvinvointialuetta.

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 riittävyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) sekä

palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti.

Hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien palvelujen tasoa ja tarvittaessa poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelu ei laadultaan vastaa sovittua tai sääntökirjan määräyksiä ei muutoin noudateta. Hyvinvointialueen tulee myös hyvinvointialueen lain (611/2021, 10§) perusteella varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Lisäksi hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastytyväisyyttä voidaan seurata asiakastytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä. Hyvinvointialueella on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

Palvelukohtaiset laatuvaatimukset on määriteltä tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

1.4.8. Tietosuoja

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tieto- suojaperiaatteita.

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.

Henkilötietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymenlaakson hyvinvointialue) ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen laatimaan Seloste käsittelytoimista -lomakkeen ja liittämään sen PSOP-järjestelmään ohjeiden mukaan. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittävät.

1.5. Hyvinvointialueen veloitteet

Hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksellä hakeutumisensa palvelusetelituottajaksi. Hyvinvointialueen on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluttua siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen. Jos kaikkia liitteitä ei ole toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu. Käsittely tehdään kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään. Päätös hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle PSOPin välityksellä sekä kirjallisella viranomaispäätöksellä.

Hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Hyvinvointialue ylläpitää rekisteriä hyväksytyistä palveluntuottajista PSOP-järjestelmässä. Hyvinvointialueen hyväksymien palveluntuottajien hintatiedot ja palvelun sisältö tulee olla vertailtavissa PSOP-järjestelmässä.

Hyvinvointialueen viranhaltijat antavat asiakkaalle tietoa palveluntuottajista. Viranhaltijan tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välille eikä hyvinvointialueen ja asiakkaan välille.

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai

puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettävä yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10§ ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Hyvinvointialue edellyttää palveluntuottajilta vähintään palvelukohtaisen kuvauksen mukaista laatua. Hyvinvointialue valvoo, että hyväksymiensä palveluntuottajien toiminta täyttää palvelusetelilain mukaiset kriteerit. Hyvinvointialueella on oikeus saada palveluntuottajan palvelutuotantoon liittyvät tiedot ja selvitykset.

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Hyvinvointialue peruuttaa ja poistaa palveluntuottajan ylläpitämästään luettelosta, mikäli laissa ja sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty.

Palveluntuottaja voi myös itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet ja irtisanomisen syyt

1. Yrityksen johtaja tai palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen.
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottajalla ei ole voimassaolevaa ko. palveluun myönnettyä AVIn/Valviran lupaa tai rekisteröintiä.
6. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai konkurssi on vireillä.
7. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai on vireillä.
8. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sosiaaliturvamaksujen suorittamisen.
9. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
10. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta.
11. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

Hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

1.6. Rekisterinpito ja salassapito

1.6.1. Rekisterinpito

Yleisen EU:n tietosuojasetuksen (2016/679) tarkoittaman asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus, joka vastaa yleisen tietosuojasetuksen tarkoittamana rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Hyvinvointialueen aluehallitus on nimennyt käsittelykokonaisuuksille nimetyt rekisterinpitäjät. Hyvinvointialueen aluehallitus on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuojasetuksen tarkoittama rekisterinpitäjä.

Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä. Palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Syntyvät asiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuojasetuksen, palvelua koskevan erityislainsäädännön ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat on toimitettava veloitusetta hyvinvointialueelle. Asiakassuhteen päätyessä palveluntuottajan tulee tiedustella palvelusetelin myöntäjältä toimintatapa asiakirjojen palautukseen. Hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

Palveluntuottajalla pitää olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja hyvinvointialueella pitää olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan hyvinvointialueen lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Asiakas voi käyttää lakisääteisiä oikeuksiaan (esim. saada pääsy tietoihin tai oikaisuvaatimus) kohdentamalla tietopyynnön hyvinvointialueen kirjaamoon.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

1.6.2. Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ja opiskelijat palvelussuhteen laadusta riippumatta ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista.

Salassapitovelvoite koostuu kolmesta eri tekijästä, jotka ovat sidoksissa toisiinsa.

Salassapitovelvoitteeseen kuuluvat asiakirjasalaisuus, vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto. Julkisuuslaissa on säädetty asiakirjasalaisuudesta viranomaisten asiakirjoja käsiteltäessä sekä asiakirjasalaisuuden sidoksesta vaitiolovelvollisuuteen.

Salassapitovelvoitteeseen asiakirjasalaisuuden sekä vaitiolovelvollisuuden yhteydessä kuuluu erottamattomana osana hyväksikäyttökielto salassa pidettävistä tiedoista. Salassa pidettäviä asiakirjoja (JulkL 24§) ei saa näyttää tai luovuttaa eikä niiden sisällöstä saa keskustella ulkopuolisten kanssa.

Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muuten tietoon tulleita asiakkaan tai perheen asioita ilmaista, ja että salassapidossa kaikilta osin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOP-järjestelmässä ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, palveluntuottajan omasta sähköisestä asiakastietojärjestelmästä tulostetut sekä manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointialueelle.

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

1.7. Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää. Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua.

Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

1.8. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

1.8.1. Yleistä

PSOP-järjestelmä on verkkopalvelu, jonka avulla hoidetaan palveluntuottajien sopimusten hyväksyminen ja valvonta, tapahtumakirjausten teko ja laskutus sekä palveluntuottajien vertailu. PSOP-järjestelmä on palveluntuottajalle maksuton.

Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi sähköisessä PSOP-järjestelmässä, www.parastapalvelua.fi. Järjestelmään kirjaudutaan Suomi.fi –tunnistautumisella. Palveluntuottaja voi antaa työntekijöilleen valtuuksia Suomi.fi Valtuudet-osiossa.

Palveluntuottajan ohjeet ja ohjevideot löytyvät osoitteesta <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>.

Palveluntuottaja hakeutuu erikseen jokaiseen tuottamaansa palveluun. Hinnastoon hinnoitellaan palvelukohtaiset palvelusisällöt tarjottujen palvelujen mukaisesti. Palveluille on määritelty pakolliset liitteet, jotka liitetään järjestelmään.

Hyvinvointialue tarkastaa hakemukset ja tekee kirjallisen viranhaltijapäätöksen hyväksymisestä.

1.8.2. Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti pidettävä tietoja ajan tasalla PSOP-järjestelmässä. PSOP-järjestelmään liitetyt liitetiedostot tulee päivittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tehtävä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista (yhteystiedot tai vastuuhenkilön muutos) korjaus PSOP-järjestelmään ja ilmoitettava niistä hyvinvointialueelle. Muista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista ilmoitetaan palvelun yhteyshenkilöille puhelimitse tai sähköpostilla.

1.8.3. Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta PSOP-järjestelmän kautta. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja ei lähetä hyvinvointialueelle palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä PSOP-järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden palveluiden mukaan.

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun ja pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste. Hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli käy ilmi, ettei asiakkaalla ollut oikeutta palveluun.

Tapahtumakirjaukset tulee olla tehtynä kuukauden 2. päivään mennessä, jotta hyvinvointialue ehtii tarkastamaan kirjaukset ennen tilitysajoa.

Tilitysajo ajetaan kuu- kauden 4. ja 5. päivän välisenä yönä. Tällöin järjestelmä poimii hyväksytyt tapahtumakirjaukset ja muodostaa niistä maksuaineiston. Mikäli tapahtumakirjauksia ei ole tehty määräaikaan mennessä, ne myöhästyvät tilitysajosta ja siirtyä seuraavan kuukauden maksu-aineistoon.

Hyvinvointialue tarkastaa ja hyväksyy manuaalisesti tapahtumakirjaukset, jotka ylittävät asiakkaalle myönnetyn palvelumäärän. Asiakkaan palvelumäärän ylittävien kirjausten oikeellisuus tarkastetaan ennen hyväksymistä. Palveluntuottajan tulee kirjoittaa ylityksen syy tapahtumakirjaussivulla "kirjauksen lisätieto"-kenttään helpottamaan tarkastusta. Maksu palveluntuottajalle tapahtuu vasta kun tapahtumakirjaus on hyväksytty. Tarkastuksen takia palvelumäärän ylittävät kirjaukset saattavat siirtyä seuraavan kuukauden maksuaineistoon.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuukauden 14. päivä. Mikäli maksuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksu tapahtuu seuraavana arkipäivänä. Palveluntuottaja saa PSOP-järjestelmään kirjaamaansa sähköpostiosoitteeseen omaa kirjanpitoaan varten laskun ja laskulistan, jotka sisältävät tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään asiakkaan perustietoihin oman asiakasnumeron sekä laskutustietoihin viitenumeron suorituksen kohdistamista varten.

Palveluntuottaja on vastuussa, että laskutustiedot on ilmoitettu oikein. Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat, niistä ilmoitetaan PSOP-järjestelmässä. Ilmoituksen perusteella pankkiyhteystiedot muutetaan myös hyvinvointialueen talouden järjestelmään, josta maksu suoritetaan palveluntuottajan ilmoittamalle pankkitilille. Puuttuvat tai virheelliset laskutustiedot PSOP:ssa tai hyvinvointialueen talouden järjestelmässä aiheuttavat maksun siirtymisen seuraavaan maksuaineistoon.

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

1.9. Sääntökirjan muuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa myös hyvinvointialueen muuttaessa sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja tullaan poistamaan palveluntuottajarekisteristä (PSOP-järjestelmästä).

1.10. Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa - Palvelu: henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on vaikeavammaisen henkilön avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö itse tekisi, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Avustamiseen kuuluvat tehtävät voivat sisältää vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihminen tekee säännöllisesti ja toistuvasti, ja jotka kuuluvat kiinteästi jokaisen elämään. Päivittäistoimet voivat liittyä liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon ja kodin siisteydestä huolehtimiseen. Avun käyttäjä voi tarvita apua myös päivittäisissä toimissa kodin ulkopuolella. Tällöin avun tarve voi kohdistua esimerkiksi kaupassa käymiseen, lääkärikäyntiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen ja vapaa-ajan viettoon, lasten päivittäisiin toimiin osallistumiseen sekä opiskelemiseen tai työssä käyntiin. Avustaja ei voi toimia asiakkaan puolesta vaan asiakas osallistuu kaikkeen toimintaan omien voimavarojensa mukaisesti. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas itse ei ole paikalla, eikä asiointia hoitaa asiakkaan puolesta ilman asiakasta.

Henkilökohtaisen avustajan tehtäviin voivat kuulua myös asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä hyvinvoinnin, terveyden ja kuntoutuksen edistämiseen ja asiakkaan ohjauksessa tapahtuvan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä avustaminen. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa hyvinvointialueen perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Henkilökohtaiseen apuun eivät oikeuta sellaiset avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa tai valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan itsensä määrittelemänä. Silloin ensisijaisina palveluina voivat olla esimerkiksi kotihoito ja omaishoidontuki.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat suojavarusteet ja muut työntekemiseen liittyvät välineet. Avustustilanteissa käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

Henkilökohtaisella avulla voidaan toteuttaa vammaispalvelulain mukaista palveluasumista asiakkaan omaan kotiin. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeenarvointiin sekä palvelusuunnitelmaan perustuen. Henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

Henkilökohtainen avustaja ei voi kuljettaa asiakasta omalla autolla. Palvelun käyttäjän toiveesta ajo-oikeuden omaava työntekijä voi ajaa palvelun käyttäjän autoa, mikäli palveluntuottaja tämän mahdollistaa.

Henkilöstövuokraaminen ja/tai –välittäminen ei ole sosiaalipalvelua. Kevytyrittäjä ei voi tuottaa sosiaalipalveluja, eikä sosiaalipalveluiden tuottaja voi käyttää kevytyrittäjiä sosiaalipalveluidensa tuottamisessa.

Henkilökohtaista apua voi tuottaa vain omalla Y-tunnuksella, jolloin avustajat ovat työsuhteessa palveluntuottajaan.

2.1. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista.

2.2. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen avun palvelua asiakkaan tilauksessa sekä asiakkaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä tilaajan edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottaja määrittelee ja dokumentoi hakeutumisen yhteydessä laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määriteltävä kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa.

- Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä asiakkaan vaikuttamismahdollisuus siihen, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avun sisällön määrittelee asia- kas palvelusetelin mukaisesti.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja asiakkaan kunnioittamisesta, hyvästä kohtelusta sekä turvallisuuden takaamisesta.
- Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa palvelusopimuksen, jonka toteutumista seurataan.
- Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun.
- Palveluntuottajalla tulee olla kuvattuna henkilökohtaisen avun toimintaperiaatteet, toiminnan laajuus ja asiakasryhmä.
- Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelusetelin voimassaoloaikaan sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen.

2.3. Henkilöstö

Henkilökohtaisen avun henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Suositeltavaa on, että avustajat ovat suorittaneet henkilökohtaisen avustajan kurssin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaista apua antavat työntekijät ovat luotettavia ja soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin. Avustajilta edellytetään hyviä yhteistyötaitoja ja kykyä itsenäiseen työskentelyyn sekä kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, kuunnella ja toimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Valitessaan asiakkaalle avustajaa tai avustajia palveluntuottajan tulee huomioida valinnassa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Palveluntuottajan tulee perehdyttää henkilöstö niin, että heillä on riittävät perustaidot avustamiseen ja apuvälineiden käyttämiseen. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilökunnan sijaisjärjestelyistä sekä siitä, että sijaiset täyttävät sääntökirjassa määrätyt henkilöstövaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, jos henkilökohtaista apua tuotetaan alle 18-vuotiaalle henkilölle (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan siitä, että henkilökohtaista apua toteuttavilla työntekijöillä on kirjalliset työsopimukset voimassa henkilökohtaista apua toteuttaessaan. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, henkilön nimi, valokuva ja yrityksen mahdollinen logo. Näkövammaisten henkilöiden kanssa työskennellessä palveluntuottajan tulee huomioida, miten heidän kohdallaan luotettava henkilöllisyyden todentaminen tapahtuu.

Palveluntuottajan henkilöstöä suositellaan osallistumaan hyvinvointialueen osoittamiin koulutuksiin palveluntuottajan kustantamana. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla hätätilanteissa. Hyvinvointialue suosittelee, että henkilökohtaista apua toteuttavilla työntekijöillä olisi hätäensiapukoulutus suoritettuna.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto henkilökohtaisen avun palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai

vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito.

2.3.1. Omainen avustajana

Henkilökohtaisena avustajana ei voi toimia vammaisen henkilön perheenjäsen tai lähiomainen (puoliso, lapsi, sisarus, vanhempi, isovanhempi) ilman erityisen painavia perusteita.

Kymenlaakson hyvinvointialueen hyväksymä henkilökohtaisen avun palveluseteliyrittys ei voi tuottaa palvelusetelipalvelua tai toimia avustajana perheenjäsenelle tai lähiomaiselle.

2.3.2. Henkilökohtaisesta avustajasta koituvien matkakulujen korvaaminen

Henkilökohtaista apua voi olla tarpeen järjestää myös avun käyttäjän loma- ja työmatkojen ajaksi. Hyvinvointialue korvaa vammaispalvelulain mukaisesti henkilökohtaisesta avustajasta koituvat välttämättömät ja kohtuulliset matkakustannukset. Henkilökohtaisesta avustajasta koituvista matkakustannuksista tulee sopia etukäteen hyvinvointialueen, palveluntuottajan ja asiakkaan kesken ennen suunnitellun matkan toteutumista.

2.4. Ympäristöasiat

Palveluntuottajan tulee toimia niin, että sen toiminnasta aiheutuu mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Hyvinvointialue edellyttää palvelujen tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden ja menetelmien olevan ympäristöystävällisiä sekä kestävän kehityksen periaatteiden mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa hyvinvointialueen ympäristöohjelman kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palveluiden oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

2.5. Palveluseteliasiakkuus

Palvelusetelin avulla järjestetyn henkilökohtaisen avun aloittaminen edellyttää, että hyvinvointi alueen vammaispalvelun työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut asiakassuunnitelman ja tehnyt palvelusta päätöksen.

Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelmaan perustuen. Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöltään että ajallisesti. Avun tarvetta aiheuttava sairaus tai vamma voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana.

Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Asiakassuunnitelmaan sekä palvelupäätökseen on kirjattu mihin tarpeeseen henkilökohtainen apu on myönnetty, kuinka paljon sitä on myönnetty ja millä tavoin henkilökohtainen apu järjestetään (palveluseteli).

2.6. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo

Henkilökohtaisen avun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle toistaiseksi tai määräajaksi. Asiakassuunnitelma tarkistetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja tarkistuksen yhteydessä arvioidaan henkilökohtaisen avun tarve ja palvelusetelin vastaavuus palvelutarpeeseen. Jos asiakas haluaa muuttaa henkilökohtaisen avun järjestämismallia, tai asiakkaan palvelujen tarve muuttuu, voidaan palvelusetelillä järjestetty palvelu lopettaa. Palvelusetelipäätös voidaan tarvittaessa perua ja asiakkaan palvelu järjestää muulla tavoin.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista palvelujen tuottaja voi maksimissaan periä 25 €/tunti. Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palvelusetelituottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua. Palvelusetelin tulee kattaa kaikki asiakkaalle myönnetyn palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset, myös avustajan matkakulut, ellei vammaispalvelujen kanssa ole muusta sovittu.

Palveluntuottajan arvonlisäveroton hinta (€/h) eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille:

• Arkipäivä ma-pe kello 06-18	25,00
• Arki-ilta ma-pe kello 18-23	28,75
• Lauantai kello 06-18	31,25
• Lauantai-ilta kello 18-23	35
• Sunnuntai ja arkipyhä kello 06-18	50
• Sunnuntai-ilta ja arkipyhä kello 18-23	53,75
• Arki yö ma-pe kello 23-24 ja 00-06	32,50
• Lauantai yö kello 23-24 ja 00-06	38,75
• Sunnuntai yö ja arkipyhä kello 23-24 ja 00-06	57,50

2.7. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää tarvittavat palvelut asiakassuunnitelman mukaisesti ja henkilökohtaisen avun palvelusetelissä määriteltyjen aika- ja määräehtojen mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua.

2.8. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivytyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

Palveluntuottajan tulee sopimuksessa sopia mm. asiakkaan avainten hallinnasta. Avainten luovutus vahvistetaan asiakkaan (tai muun avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen luovutuslomake on arkistoitava asiakasasiakirjoihin.

2.8.1. Palvelukerran peruutus

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Tästä poiketen, asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Tällaisissa yllättävissä tapauksissa peruutus astuu voimaan välittömästi.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa tai hankkii sijaisen. Asiakkaan kanssa tehtävässä palvelusopimuksessa tulee sopia, miten korvaava apu järjestetään.

Palveluntuottaja ei voi laskuttaa hyvinvointialuetta asiakkaan ilmoittamista yllättävistä peruutuksista edellä mainituista tilanteista, muilta osilta kuin sairaalajakson ensimmäiseltä päivältä peruuntuneelta käynniltä, jos asiakas ei ole vointinsa vuoksi pystynyt perumaan.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

2.8.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja sopimuksen irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

2.8.3. Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelua markkinoitaessa, ennen sopimuksentekoa, ja palvelua suoritettaessa. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset

Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä 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, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi avustaja ei saavu

lainkaan, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

Reklamaatio ja palaute

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden (2) viikon sisällä kirjallisesti. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta kirjallisesti tai puhelimitse palvelun laadusta sekä muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata viivytyksettä. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

2.9. Palveluiden laskutus

Asiakkaan joutuessa sairaalaan tai mennessä lyhytaikaishoitoon hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle peruuntuneita käyntejä.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

2.10. Laadunhallinta ja valvonta

Aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo järjestämisvastuulleen kuuluvaa palvelutuotantoa.

Hyvinvointialueen ohjauksen ja valvonnan tarkoitus ja tavoite on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laatu sekä palvelujen käyttäjien perusoikeuksien, yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan toteutuminen. Hyvinvointialueella on oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palveluiden edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa hyvinvointialueelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista tilauksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista hyvissä ajoin ennen muutoksen voimaantuloa. Yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston ym. vastaavat muutokset tulee tehdä PSOPiin. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

2.11. Muut erityiset määräykset

Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnasta, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja nimeävät henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina.

Hintojen muutos

Hinnastot tehdään toistaiseksi voimassaoleviksi. Hyvinvointialue tarkastaa palvelusetelin arvon vuosittain. Mikäli hyvinvointialue muuttaa henkilökohtaisen avun palvelusetelin hinnoittelua, pyydetään palveluntuottajia tekemään uusi hinnasto.

2.12. Arvonlisäveroitus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011).

2.13. Sääntökirjan muuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPissa olevaan sähköpostiosoitteeseen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

2.14. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.3.2024 alkaen toistaiseksi.

3. Palvelusetelipalvelun liitteet

Henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajalta vaadittavat liitteet

Kaikki pyydetty liitteet tulee olla liitettynä sähköisenä PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä hyväksyttäväksi.

Liitä liitteet nimetyille paikoille tai ohjeen mukaan.

Yritystoiminnan liitteet:		
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
Arvonlisäverovelvollisuus Ennakkoperintärekisteri Kaupparekisteriote Tapaturmavakuutustodistus Tyel-vakuutustodistus Työehtosopimus Työnantajarekisteri Työterveyshuolto Vastuuvakuutustodistus Veromaksutiedot	Tiedot saadaan Luotettava kumppani-palvelusta, erillisiä asiakirjoja ei tarvitse hankkia ja liittää. Lupa tietojen hakemiseen annetaan valtakirjalla Luotettava kumppani-palvelulle	Raportti ladataan yrityksen perustietojen liitteisiin Liitteiden kohdalle tulee teksti: ”Tämä tieto on tarkistettu Tilaajavastuusta, erillistä dokumenttia ei tarvita”

Palvelukohtaiset liitteet:		
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot)	Palveluntuottaja laatii	Lomake liitetään toimipaikan liitteisiin
AVI:n tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin merkitsemisestä	Päätös/todistus Soteri-rekisteriin ilmoittautumisesta	Lomake liitetään toimipaikan liitteisiin
Ilmoitus vastuuhenkilön muutoksesta	Soteri-rekisteri Liitetään, mikäli vastuuhenkilö on muuttunut ja muutoksesta on tehty ilmoitus.	Todistus liitetään toimipaikan liitteisiin
Omavalvontasuunnitelma	Palveluntuottaja laatii Valviran sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma-lomakepohjalle. Lomakepohjasta voi poistaa osiot, jotka ei koske ko. palvelua.	Omavalvontasuunnitelma liitetään toimipaikan liitteisiin.

	Omavalvontasuunnitelma päivitetään PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.	
Palvelukuvaus	Palveluntuottaja laatii palvelukuvauksen tuottamastaan palvelusta	Palvelukuvaus liitetään toimipaikan liitteisiin
Yel-vakuutustodistus	Vakuutusyhtiö	Vakuutustodistus liitetään toimipaikan liitteisiin
Seloste henkilötietojen käsittelytoimista	Palveluntuottaja täyttää hyvinvointialueen word-lomakkeen tai laatii yrityksen oman selosteen käsittelytoimista	Lomake liitetään toimipaikan liitteisiin
Toimintasuunnitelma	Palveluntuottaja laatii Päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä	Toimintasuunnitelma liitetään toimipaikan liitteisiin
Toimintakertomus	Palveluntuottaja laatii Toimintakertomuksen tulee sisältää: henkilöstön vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot sekä tehtäväkuvat, palvelua koskevat valitukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet ja tilinpäätös Päivitetään PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä tai viimeistään toimintakertomuksen valmistumisen jälkeen	Toimintakertomus liitetään toimipaikan liitteisiin