

Palvelusetelin sääntökirjan yleinen osa

1.1.2025 alkaen

Kymenlaakson hyvinvointialue / Aluehallitus 16.12.2024 § 286

Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
1. Sääntökirjan yleinen osa.....	4
1.1. Määritelmät	4
1.2. Asiakkaan asema.....	5
1.2.1. Palvelusetelioikeus.....	6
1.2.2. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	6
1.3. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
1.3.1. Muutoksenhaku	7
1.3.2. Erimielisyystilanteet.....	7
1.3.3. Palautteet, muistutukset ja kantelut.....	7
1.4. Palveluntuottajan velvoitteet	8
1.4.1. Luotettava kumppani -palvelu	9
1.4.2. Palvelusetelipalvelun liitteet.....	9
1.4.3. Vakuutusturva.....	9
1.4.4. Toimitilat.....	10
1.4.5. Hintatietojen ilmoittaminen	10
1.4.6. Palvelukerran peruutus	10
1.4.7. Asiakaspalutteen kerääminen	10
1.4.8. Laadunvalvonta ja yhteistyö.....	11
1.4.9. Tietosuoja.....	12
1.5. Hyvinvointialueen velvoitteet	13
1.6. Rekisterinpito ja salassapito	15
1.6.1. Rekisterinpito.....	15
1.6.2. Salassapito	16
1.7. Markkinointi.....	17
1.8. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP	17
1.8.1. Tietojen anto ja ylläpito	17
1.8.2. Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus.....	18
1.9. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen.....	19
1.10. Lainsäädäntö	19

Johdanto

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

Kymenlaakson hyvinvointialueella on käytössä sääntökirjat:

1. Yleinen osa: Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelusetelituottajia ja -toimintaa.
2. Palvelukohtainen sääntökirja: Palvelukohtainen sääntökirja sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan ensisijaisesti yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. Palvelukohtaiseen sääntökirjaan voidaan täsmentää yleisen osan määräyksiä, joita palveluntuottajan tulee noudattaa.

Sääntökirja sisältää hyvinvointialueen palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelipalvelujen käyttöönottamisesta ja lakkauttamisesta sekä palvelusetelien arvoista. Palveluntuottaja hyväksyy sääntökirjat 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 järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen, lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuolto- palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla 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.

1. Sääntökirjan yleinen osa

1.1. Määritelmät

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa 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 myöntämisspäätöksessä määriteltyyn 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)
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 asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) asetetut vaatimukset. Hyvinvointialue 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 kautta palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi ja jonka kautta myönnetään asiakkaalle palveluseteli. PSOP-järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja palvelutapahtumien 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 (569/2009). 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 antamisesta (569/2009 §6 2 mom.). 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 olevan numerosarjan palveluntuottajalle
- kertoo palveluntuottajalle, millaiseen tarpeeseen hänelle on myönnetty palveluseteli ja mitä seikkoja palvelun tuottamiseen liittyy
- tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa palvelun antamisesta

Asiakas voi antaa omaiselleen tai läheiselleen valtuuden katsoa tietojansa PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asiainnin -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 palvelujen maksamiseen. Palvelusopimuksessa sovitaan laskutusehdoista, palveluista sekä mahdollisista lisäpalveluista. Asiakas maksaa omavastuuosuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta (palveluntuottajan hinta - palvelusetelin arvo = omavastuuosuus) sekä mahdollisesti hankkimiensa 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 palvelukohtaisissa sääntökirjoissa. 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.

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.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain 23 a §:n mukaisesti asiakas voi myös tehdä kantelun. Vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto AVI sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

1.3.3. Palautteet, muistutukset ja kantelut

Asiakas tai asiakkaan edustaja voi antaa palveluntuottajalle ja palvelun myöntäneelle hyvinvointialueen viranhaltijalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista puhelimitse tai Kymenlaakson hyvinvointialueen Palautepalvelun kautta (<https://kymenhva.fi/anna-palautetta/>). Mikäli asiakas haluaa palautteeseen vastauksen, yhteystiedot kirjataan niille varattuun kohtaan. Palautteeseen ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa tietosuojan varmistamiseksi.

Mikäli asiakkaan hoitoon liittyvä asia on jäänyt epäselväksi tai asiakas on tyytymätön hoitoonsa ja/tai kohteluunsa, kannattaa asiaa selvittää ensisijaisesti palveluntuottajan kanssa. Avoimella keskustelulla voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset sekä korjata puutteet saman tien, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Jos asiakkaan mielestä keskustelusta ei ollut apua, on hänellä lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus. Muistutus osoitetaan palvelua tarjoavan yksikön johtajalle. Muistutuksen voi tehdä asiakas, potilas tai hänen omaisensa tai läheisensä kirjallisena. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava.

Saatuun palveluun, hoitoon tai kohteluun tyytymätön asiakas tai potilas voi tehdä kantelun Etelä-Suomen aluehallintovirastoon (AVI) tai Valviraan.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992) sekä lakia (812/2000) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

1.4. Palveluntuottajan veloitteet

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.

Palveluntuottajan tulee olla hyväksyttynä Valviran ja Aluehallintoviranomaisten Soterirekisteriin.

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 (504/2022). Lisäksi palveluntuottajalla on lain (741/2023, 28§) sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta perusteella velvollisuus tarkastaa 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. Tiedot alihankkijan käyttämisestä kuvataan omavalvontasuunnitelmassa.

1.4.1. Luotettava kumppani -palvelu

Palveluntuottajan edellytetään liittyvän Luotettava kumppani -palveluun. Palveluntuottaja antaa valtakirjalla Luotettava kumppani -palvelulle oikeuden hankkia ja päivittää tilaajavastuulain mukaisia yritystietoja. PSOP-järjestelmään latautuu rajapinnan kautta Luotettava kumppani -palvelusta automaattisesti raportti, josta voidaan tarkastaa ajan tasaiset yritystiedot.

Luotettava kumppani -palvelu on palveluntuottajalle maksullinen.

1.4.2. Palvelusetelipalvelun liitteet

Palveluntuottajalle on määritelty liiteasiakirjat, jotka toimitetaan hakeutumisen yhteydessä. Liitteet liitetään PSOP-järjestelmään sähköisinä. Pakollisissa liitteissä voi olla palvelukohtaisia eroja.

Palveluntuottaja on veloitettu pitämään PSOP-järjestelmään lataamansa liitteet ajan tasalla, ja päivittämään ne vuosittain järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä.

Yleisimmät liiteasiakirjat ovat:

- Rekisteriote Soteri-rekisteriin merkitsemisestä tai aiemmin saatu päätös
- Omavalvontasuunnitelma
- Henkilöstöluettelo
- Palvelukuvaus
- Henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma

1.4.3. 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 tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

1.4.4. Toimitilat

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

1.4.5. Hintatietojen ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotetun palvelun hintamuutokset vuosittain 31.10. mennessä niiden palvelujen osalta, joissa hinnan muutokset ovat mahdollisia. Kattohintojen muutokset ohjeistetaan erikseen.

Hintojen tarkistamisen perusteena voivat olla henkilöstökustannusten tai yleisen kustannustason muutokset. Hinnankorotuksen perustelut lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@kymenhva.fi. Lisäksi PSOP-järjestelmään tehdään uusi hinnasto.

Hintojen tulee olla voimassa aikaisintaan seuraavan vuoden alusta, ja niiden tulee olla voimassa vähintään seuraavan vuoden loppuun saakka.

Hyvinvointialue voi hyväksyä tai hylätä hinnankorotuksen tai palauttaa sen palveluntuottajalle uudelleen valmistelua varten. Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa kuvataan ko. palvelua koskeva hinnantarkastusmenettely.

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

1.4.6. 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 sääntökirjoihin.

1.4.7. Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen tulokset toimitetaan hyvinvointialueelle yhdessä sovitulla tavalla.

1.4.8. Laadunvalvonta ja yhteistyö

Yksityisen palveluntuottajan on lain sosiaali- ja terveydenhuollon 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 riittävyyden 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 riittävyyden seuranta 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. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

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 määriteltyä kirjallisesti.

Hyvinvointialue on hyvinvointialuelain (611/2021, 10§) nojalla velvollinen ohjaamaan ja valvomaan sen järjestämistä kuuluva palvelutuotantoa ja siten velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien palvelujen tasoa ja tarvittaessa poistamaan palveluntuottaja palvelusetelilain (569/2009, 4§) mukaisesti 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 järjestämistä kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä 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 määritelty tarkemmin palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

1.4.9. Tietosuoja

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 käsittelyyn 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 tietojenkäsittelyyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Henkilötietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymenlaakson hyvinvointialue) ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen laatimaan Henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista -lomakkeen ja liittämään sen PSOP-järjestelmään ohjeiden mukaisesti. Rekisterinpitäjä vastaa siitä, että käyttää vain sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka pystyvät käsittelemään henkilötietoja tietosuojasetuksen mukaisin edellytyksin. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittävät.

1.5. Hyvinvointialueen velvoitteet

Hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 momentin 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 PSOP:in välityksellä ha-keutumisensa 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 pyydetyt liitteet on toimitettu. Käsittely tehdään kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään. Päätös hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle PSOP-järjestelmästä 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 pyydettyä 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 voimassa olevaa 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 kouluttautumis- 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 tietosuoja-asetuksen (2016/679) tarkoittaman asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus, joka vastaa yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoittamana rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Hyvinvointialueen aluehallitus on nimennyt käsittelykokonaisuuksille nimetyt rekisterinpitäjät. Hyvinvointialueen aluehallitus on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuoja-asetuksen 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 rekisteriasioden yhteyshenkilön. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnasta ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Syntyvät asiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii ja säilyttää ne. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuoja-asetuksen, palvelua koskevan erityislainsäädännön ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämistä, hävittämistä ja arkistointia koskevia säännöksiä ja ohjeita (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

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.

Jos palveluntuottaja käyttää sähköistä asiakastietojärjestelmää, palveluntuottaja liittyy sosiaalihuollon asiakastietovarantoon ja ottaa rekisterinkäyttöoikeustoiminnon käyttöön palvelua koskevan palvelukuvauksen vaatimusten tai valtakunnallisen lainsäädännön mukaisesti. Kun asiakirjat tallennetaan sosiaalihuollon asiakastietovarantoon, niitä ei tarvitse erikseen toimittaa hyvinvointialueelle palvelun päättyessä.

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. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä. 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. Palveluntuottaja 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 - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään käyttääkseen sähköistä järjestelmää. Palveluntuottajan hakeutuminen palvelusetelituottajaksi, tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset (laskutus) tehdään suoraan PSOP-järjestelmässä (Tiera PSOP, www.parastapalvelua.fi). PSOP-järjestelmä on palveluntuottajalle maksuton.

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

Palveluntuottaja hakeutuu erikseen jokaiseen tuottamaansa palveluun. Hinnastoon hinnoitellaan palvelukohtaiset palvelusisällöt tuotetun palvelun mukaisesti. Palveluille on määritelty pakolliset liitteet, jotka liitetään hakeutumisen yhteydessä järjestelmään. Pakolliset liitteet näkyvät järjestelmässä.

Hyvinvointialue tarkastaa hakemukset ja pyytää tarvittaessa lisätietoja. Palveluntuottaja saa kirjallisen viranhaltijapäätöksen hyväksymisestä.

1.8.1. Tietojen anto ja ylläpito

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

Palveluntuottajan on päivitettävä vastuuhenkilön vaihtuessa tai muiden olennaisten yhteystietojen muuttuessa tiedot PSOP-järjestelmään ja ilmoitettava siitä hyvinvointialueelle. Muista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista ilmoitetaan palvelun yhteyshenkilöille puhelimitse tai sähköpostilla.

1.8.2. 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 kuukauden 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 siirtyvät seuraavan kuukauden maksuaineistoon. Takautuvista tapahtumakirjauksista tulee sopia erikseen palvelun yhteyshenkilöiden kanssa.

Hyvinvointialue tarkastaa ja hyväksyy/hylkää manuaalisesti tapahtumakirjaukset, jotka ylittävät asiakkaalle myönnetyn palvelumäärän. Asiakkaan palvelumäärän ylittävien kirjausten oikeellisuus tarkastetaan ennen hyväksymistä. Maksu palveluntuottajalle tapahtuu vasta, kun tapahtumakirjaus on hyväksytty.

Mahdollisiin ylityskirjauksiin on ehdottomasti kirjoitettava lisätietokenttään ylityksen syy. Toistuvista, asiakkaan tarpeista johtuvista hetkellisistä ylityksistä on sovittava palvelusetelin myöntäjän kanssa ja lisätietokenttään on kirjoitettava: 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja 2) ylityksen syy. Ilman selvitystä olevat ylitykset saatetaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä. Ylityksen syyt kirjattaessa tulee huomioida, että lisätietokenttään ei tule kirjoittaa arkaluonteista asiakas-/potilastietoa.

Mikäli ylitys johtuu siitä, että asiakkaan palvelutarve on pysyvästi suurempi kuin myönnetyn palvelun määrä, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelun myöntäjään ennen ylityskirjauksen tekoa. Tarkastuksen takia palvelumäärän ylittävät kirjaukset saattavat siirtyä seuraavan kuukauden maksuaineistoon.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuukauden 14. päivä. Mikäli maksatuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksu tapahtuu seuraavana arkipäivänä. Palveluntuottaja saa

PSOP-järjestelmän maksutieto-osioon merkittyyn sähköpostiosoitteeseen omaa kirjanpitoaan varten laskun ja laskulistan, jotka sisältävät tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään asiakkaan perustietoihin oman asiakasnumeron sekä maksutietoihin viitenumeron suorituksen kohdistamista varten.

Palveluntuottaja on vastuussa, että pankkiyhteystiedot on ilmoitettu oikein. Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat, ne muutetaan PSOP-järjestelmään. Hyvinvointialueelle tulee muutoksesta PSOP-huomioilmoitus, jonka perusteella pankkiyhteystiedot muutetaan myös hyvinvointialueen talouden järjestelmään, josta maksu suoritetaan palveluntuottajan ilmoittamalle pankkitilille. Puuttuvat tai virheelliset laskutiedot PSOP-järjestelmässä 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 voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa myös hyvinvointialueen muuttaessa sääntökirjan ehtoja.

Kymenlaakson hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelin sääntökirjan yleiseen osaan. Hyvinvointialue ilmoittaa palvelusetelituottajalle muutoksista viivytyksettä muutosten tekemisen jälkeen. Mikäli palvelusetelituottaja ei halua sitoutua sääntökirjaan tehtyihin muutoksiin, palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa siitä Kymenlaakson hyvinvointialueelle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Kymenlaakson hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

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.