

Ylä-Savon Sote kuntayhtymä

PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA YLEINEN OSIO

Yhall. hyväksytty 30.3.2021 § 60

Yhall. hyväksytty 18.2.2020 § 19

edellinen versio: Yhall. hyväksytty 9.4.2019 § 77

Yhall. 12.3.2018 § 56

Sisällys

1	SÄÄNTÖKIRJA ja sen soveltamisala	4
1.1	MÄÄRITELMÄT	5
2	ASIAKAS	5
2.1	ASIAKKAAN ASEMA	5
2.2	ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT	6
3	ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLINEN KIRJALLINEN SOPIMUS	7
3.1	PALVELUSOPIMUKSEN SOPIMUSKAUSI JA IRTISANOMINEN	7
3.2	PALVELUKERRAN PERUUTUS	7
3.3	PALVELUN VIRHE	8
3.4	PALVELUN VIIVÄSTYMISEN JA VIRHEEN SEURAAMUKSET	8
3.4.1	Oikaisu/ hyvitys	8
3.4.2	Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	8
3.4.3	Sopimuksen purku	8
3.4.4	Vahingonkorvaus	8
3.5	REKLAMAATIO	9
3.6	ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN	9
4	PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUSTURVAKEINOT	9
5	PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET ja TIEDOT	9
5.1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAN ERITYISLAINSÄÄDÄNNÖN EDELLYTYKSET	10
6	PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEEN JA TUOTTAJAKSI MERKITSEMINEN	11
6.1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT:	11
6.2	PALVELUNTUOTTAJAA/ -YKSIKKÖÄ KOSKEVAT YLEISET EHDOT:	11
6.3	HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	12
7	PALVELUN LAATU	12
7.1	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA -PALAUTE	13
8	VAKUUTUSTURVA	13
9	VALVONTA	13
10	HINTATIEDOT	14
10.1	PALVELUSETELIN ARVO	14
10.2	LASKUTUS	14
10.3	VEROTUS	14
11	REKISTERIT	15
12	ASIAKIRJAT JA ARKISTOINTI	15
12.1	KUNTAYHTYMÄLLE LUOVUTETAAN ASIAKASASIAKIRJAT SEURAAVASTI	16
13	SALASSAPITO	17

14	MARKKINOINTI	17
15	KUNTAYHTYMÄN ASETTAMAT MUUT VAATIMUKSET	18
16	KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET	18
17	PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS	18
18	KUNTAYHTYMÄN ANTAMAT TIEDOT PALVELUNTUOTTAJALLE	18
19	PALVELUSETELISSÄ SOVELLETTAVAA LAINSÄÄDÄNTÖÄ.....	19
20	LIITTEET.....	20
20.1	Tarvittavat liitteet löytyvät Ylä-Savon Soten internetsivuilta.	20

SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA

Tässä sääntökirjassa kerrotaan yksityisen sosiaali- ja/ tai terveyspalveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Palveluseteli sääntökirjojen yleinen osa on voimassa toistaiseksi hyväksymispäivästä alkaen.

Palveluseteli on vaihtoehto Ylä-Savon Sote kuntayhtymän itse tuottamille ja ostamille palveluille. Kuntayhtymä määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palvelusetelituottajat, joiden tuottamia palveluista setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuusuuden, joka voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomaksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuusuutta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hankkimiseksi palvelusetelillä.

1 SÄÄNTÖKIRJA ja sen soveltamisala

Tämä sääntökirja sisältää kuntayhtymän asettamat vaatimukset palvelusetelituottajille ja –toiminnalle. Kuntayhtymällä on käytössä kaksi erillistä palvelusetelin sääntökirjaa: yleinen sääntökirja ja palvelukohtaiset sääntökirjat. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia kuntayhtymän palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Palvelukohtainen sääntökirja sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle.

Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

Palveluseteliä käytettäessä Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Se mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä muutosten tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntökirjoihin, tulee siitä ilmoittaa kuntayhtymälle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutositilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kuntayhtymälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutositilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

1.1 MÄÄRITELMÄT

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kuntayhtymä asettaa hyväksymiskriteerit ja toimintaohjeet palveluntuottajille. Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009 3 § 1 mom).

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon asti (Palvelusetelilaki 3 § 2 mom). Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009).

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien, asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetusta laissa (1505/2016) säädetyllä tavalla (Palvelusetelilaki 3 § 3 mom). sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kuntayhtymä on määritellyt, ja joka on saman suuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

Hintakatolla tarkoitetaan, että tulosidonnaiselle palvelusetelille on asetettu hintakatto, jota palveluntuottaja ei saa ylittää laskuttaessaan asiakasta. Hintakatto määritellään vuodeksi kerrallaan. Hintakatto muodostuu yrittäjälle myönnetyn palvelusetelin määrästä ja asiakkaan omavastuusuudesta.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, jonka kuntayhtymä on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi ja joka täyttää kyseiselle toiminnalle asetetut vaatimukset. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011),

Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi (Palvelusetelilaki 3 § 4 mom).

Lisäpalveluilla tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluita.

Kuntayhtymällä tarkoitetaan tässä sääntökirjassa Ylä-Savon SOTE kuntayhtymää.

2 ASIAKAS

2.1 ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992). Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä muulla tavoin järjestettävän vastaavan palvelun asiakasmaksusta (Palvelusetelilaki 6 § 3 mom).

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot. Myöntäminen edellyttää ammattihenkilön tekemää palveluntarpeen arvioita. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palveluiden järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun, kun päätöksessä määriteltynä palveluun.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymän tulee ohjata hänet kuntayhtymän muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Kuntayhtymällä on oikeus saada asiakkaalta tulosidonnaisten palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys (Palvelusetelilaki 6 § 4 mom).

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeudet ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetusta laista (Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007).

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai hankkia palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin arvon ylittävältä osalta mahdollisen omavastuuosuuden sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

2.2 ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka ohjeet annetaan päätöksessä.

Potilaslain mukaan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta kuntayhtymän vastaavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- ja sosiaaliamiehen ja/ tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI), terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira). Asiakas voi antaa palautetta palveluntuottajalle saamansa palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Potilas-/ sosiaaliasiamies neuvoo ja avustaa tarvittaessa asiakasta muistutuksen ja kantelun laadinnassa.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömydestään sopimuskumppanille eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku tai vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhtettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

3 ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLINEN KIRJALLINEN SOPIMUS

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta kirjallisen sopimuksen. Sopimuksessa on selvittävä; ostettava palvelu, palvelun hinta ja asiakkaan mahdollinen omavastuu, sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Katso sääntökirjan liite palvelusetelisopimuksen vähimmäissisältö.

Sopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Sopimusehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, kuntayhtymä arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi vai järjestetäänkö palvelut muilla tavoin.

3.1 PALVELUSOPIMUKSEN SOPIMUSKAUSI JA IRTISANOMINEN

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluontoisesti, määräajaksi, toistaiseksi tai enintään asiakkaan kuntayhtymältä saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Palvelusetelituottajan on otettava yhteyttä kuntayhtymän palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan vähintään (1) kuukautta ennen määräaikaisen sopimuksen päättymistä tilanteen tarkistamiseksi.

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

Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa on tarkemmat irtisanomisperusteet ja irtisanomisajat.

3.2 PALVELUKERRAN PERUUTUS

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovitua alkamisaikaa, ilmoittamalla asiakkaalle tai palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Palvelukertojen peruuntumisista tulee antaa tieto käyntiraporttien yhteydessä.

3.3 PALVELUN VIRHE

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

3.4 PALVELUN VIIVÄSTYMISEN JA VIRHEEN SEURAAMUKSET

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

3.4.1 Oikaisu/ hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/ viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. hoitajan käynnin toteutuminen) sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

3.4.2 Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Asiakkaan on ilmoitettava asiasta palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kuntayhtymälle. Jos kuntayhtymä ei hyväksy vastinetta, palvelusetelin arvo laskutetaan palveluntuottajalta.

3.4.3 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka hoitaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

3.4.4 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 vaikutusmahdollisuksiensa 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 väkivahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

3.5 REKLAMAATIO

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa, viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kuntayhtymälle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

Palveluntuottajan on puututtava jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä ja korjattava tilanne viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon 14 arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

3.6 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

4 PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUSTURVAKEINOT

Palveluntuottajalla on oikeus purkaa sopimus asiakkaan kanssa, vähintään 1 kuukauden irtisanomisajalla, jos asiakas ei suoriudu palveluntuottajalle maksettavasta omavastuu osuudesta.

Irtisanomisehdot on oltava merkittynä sopimukseen. Palveluntuottajan on ilmoitettava sopimuksen irtisanomisesta palvelusetelin myöntäjälle, mahdollisten palveluiden uudelleen järjestämistä varten.

5 PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET ja TIEDOT

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot, ja niiden nojalla annettujen alempi asteisten säännösten, sekä valvovien viranomaisten antamien ohjeiden ja määräysten mukaiset vaatimukset toiminnan harjoittamisesta. Kuntayhtymällä on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään sääntökirjojen mukaisia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjojen vaatimuksia palveluntuottajana toimiessaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan myös sääntökirjoihin tehtyjä muutoksia, jollei tee asiasta ilmoitusta määrätyssä ajassa.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa tämä heidän työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Alihankkijoiden osalta on toimitettava tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:n edellyttämät todistukset toiminnan edellytysten täyttymisestä.

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma, mikäli toimintaa on useammassa kuin yhdessä toimintapaikassa.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään aluehallintovirastolle/ sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle muutosilmoituksen tietojensa ja olosuhteidensa muuttuessa ja ilmoittamaan niistä viipymättä myös kuntayhtymälle. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään ajan tasalla julkisessa luettelossa vaadittavat tiedot (mm. yhteystiedot ja hinnat).

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimalla tuomiolla lailla julkisista hankinnoista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

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

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan palvelutarpeessa ja asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista vastuutyöntekijälle tai palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Palveluntuottajan tulee huomioida sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus palvelujen tuottamisessa.

Palveluntuottaja veloitetaan käyttämään kuntayhtymällä käytössä olevaa palvelusetelijärjestelmää.

5.1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAN ERITYISLAINSÄÄDÄNNÖN EDELLYTYKSET

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia (922/2011).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin, jota AVI ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipal-

velutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle (yhtymähallitus) siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja.

Lasten kanssa toimivien palveluntuottajien tulee toimittaa ennen toiminnan aloittamista rikosrekisteriote (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

6 PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN JA TUOTTAJAKSI MERKITSEMINEN

Kuntayhtymän on otettava palveluntuottajan hakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Hyväksyntä/ hylkääminen on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa tarvittavine liitteineen. Hakemus käsitellään vasta sitten kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu. Mikäli liitteitä ei ole toimitettu kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, hakemus hylätään.

Palveluntuottaja joka täyttää kaikki mainitut ehdot voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä/ hylkäämisestä lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus. Hyväksytyt palveluntuottaja ja palveluyksiköt merkitään kuntayhtymän palvelusetelituottajien rekisteriin.

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös.

6.1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT:

- Palveluntuottaja
- Toimintayksikkö
- Y-tunnus
- Osoite
- Yhteyshenkilö
- Puhelinnumero
- Sähköpostiosoitteet
- www-osoite

6.2 PALVELUTUOTTAJAA/ -YKSIKKÖÄ KOSKEVAT YLEISET EHDOT:

- Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä on saanut aluehallintoviranomaisen luvan vanhusten sosiaalipalvelujen antamisesta.
- Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus.
- Terveystieteiden palvelun tuottajalla on potilasvakuutus.
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja sitoutuu olemaan.
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti.
- sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.
- Toimittaa henkilöstölomakkeessa pyydyt tiedot ja pitää tiedot oma-aloitteisesti ajan tasalla.

6.3 HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata kuntayhtymän kahdesta kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja tai hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä;
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettely, on asetettu selvitystilaan tai on välittömästi vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan

Kuntayhtymä voi peruuttaa hyväksymisen myös palveluntuottajan kirjallisesta pyynnöstä, minkä jälkeen palveluntuottaja ei voi enää vastaanottaa palvelusetelillä maksettavia palvelutilauksia. Palveluntuottajan tulee kuitenkin huolehtia, että asiakkaan palvelut tuotetaan asiakkaan ja palveluntuottajan laatiman sopimuksen mukaisesti sopimuksen päättymiseen asti.

7 PALVELUN LAATU

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaalle laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa sekä sosiaalipalvelua. Käytännössä kuntayhtymä hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään.

Palveluntuottajalla on palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on alaan liittyvän soveltuva koulutus ja/ tai työkokemus. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kuntayhtymälle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Asiakkaan palveluntarpeessa ja – käytössä tapahtuvista olennaisista muutoksista palveluntuottaja/ vastuuhoitaja ilmoittaa välittömästi kuntayhtymälle, joka yhteistyössä vastuuhoitajan kanssa tarkistaa tarvittavat muutokset asiakkaan palvelu- ja / tai hoitosuunnitelmaan. Jos asiakkaan tilanteessa/ tilassa on tapahtunut jotakin muutosta, palveluntuottaja vastaa ongelman ratkaisemisesta viivytyksettä sekä arvioi palvelujen muutostarpeen ja ottaa yhteyttä kuntayhtymän edustajaan.

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kuntayhtymän lakisääteisten palvelujen järjestämistä vastuuun piiriin. Kuntayhtymällä on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Jos palveluntuottajan antamat palvelut vaativat toimitiloja on niiden jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaan turvallisuudesta lain ja vi-

ranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.

7.1 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA -PALAUTE

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteenvastaanottajan tulee asiakkaan pyynnöstä vastata saatuun palautteeseen.

8 VAKUUTUSTURVA

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelun saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

9 VALVONTA

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira), aluehallintovirasto (AVI), Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja kuntayhtymä toimivat kulloinkin laissa määrätyn toimivaltansa mukaisesti yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisten terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kuntayhtymä valvoo, että palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

Kuntayhtymä ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Palveluntuottaja hyväksyy kuntayhtymän tekemät ohjaus-, neuvonta- ja valvontakäynnit ja tiedottaa oma-aloitteisesti kuntayhtymää yrityksen toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kuntayhtymälle viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen. Ilmoitus toimitetaan Ylä-Savon Soten kirjaamoon.

Palveluntuottaja hyväksyy kuntayhtymän tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää kerran vuodessa tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntayhtymää tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista julkisoikeudellisista valituksista ja niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Selvitykset tulee lähettää Ylä-Savon Soten kirjaamoon.

Tarkemmat vaatimukset säännöllisesti vaadittavista raportoinnista löytyvät palvelukohtaisista sääntökirjoista.

10 HINTATIEDOT

Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Palveluntuottaja toimittaa kirjallisesti kuntayhtymälle palvelun hintatiedot ja niissä tapahtuvat muutokset ajantasaisesti. Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran (1) kalenterivuodessa ja mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee ilmoittaa asiakkaille ja kuntayhtymälle viimeistään kolme (3) kuukautta ennen hinnan muutosta.

Palveluntuottajan on selkeästi ilmoitettava perimänsä asiakasmaksu yksikköhintana (esim. tunti/vuorokausi/kpl yms.), jotta asiakas pystyy vertailemaan eri tuottajien ja kunnallisen palvelun välisiä hintoja.

Hintojen alentamista koskevaa hinnan tarkistusta voi tehdä pitkin kalenterivuotta.

Kuntayhtymällä on oikeus olla hyväksymättä hinnan muutosta.

Hintoja nostaessaan palveluntuottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelustevaihtoehtosta luopumiseen tai palveluntarjoajan vaihtamiseen.

10.1 PALVELUSETELIN ARVO

Kuntayhtymä päättää myöntämiensä palvelusetelien arvosta ja siihen liittyvistä muutoksista.

Kuntayhtymän hallitus päättää palvelusetelien arvoista vuosittain.

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

10.2 LASKUTUS

Palveluntuottaja veloittaa kuntayhtymän palvelusetelijärjestelmästä palvelusetelin arvon suuruisen summan.

Palvelujen keskeytysten ilmoittamisesta ja laskuttamisesta tarkemmat ohjeet ovat palvelukohtaisissa sääntökirjoissa. Laskuihin ei saa lisätä laskutuslisää. Maksun viivästyessä kuntayhtymä maksaa enintään viivästyskorkolain mukaisen koron.

10.3 VEROTUS

Asiakkaan verotus

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Asiakas voi saada kotitalousvähennyistä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta omalla kustannuksellaan.

Palveluntuottajan verotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion, kunnan tai kuntayhtymän ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito, tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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 nuortenhuollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

11 REKISTERIT

Kuntayhtymä toimii tässä sääntökirjassa tarkoitetun palvelun osalta syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen tietosuojalaissa (1050/2018) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti kuntayhtymä on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen käsittelijä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kuntayhtymän lukuun. Asiakaskirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa (esim. asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Kuntayhtymä vastaa rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä.

Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Rekisterinpitäjä vastaa tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain, viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain asettamista velvoitteista kuten rekisteriselosteen laatiminen ja saatavilla pito, asiakkaiden informointi henkilötietojen käsittelystä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttaminen ja kirjallisen kieltäytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille.

12 ASIAKIRJAT JA ARKISTOINTI

Asiakastietoja sisältävät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava ja luovutettava arkisto-, tietoturva- ja potilaslakien ja sosiaalihuollon asiakaslain tai niiden perusteella

annettujen määräysten säätämällä tavalla, kuten kuntayhtymän oman toiminnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999), tietosuoja-asetusta (679/2016), tietosuojalakia (1050/2018) ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä kuntayhtymän antamia ohjeita.

Palveluntuottaja toimittaa kaikki asiakirjat viimeistään asiakkaan palvelun/asiakkuuden päättyessä kuntayhtymälle.

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, rekisteröinnistä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

Terveystietojen lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveystietojen ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveystietojen ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kuntayhtymälle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveystietojen viranomaisille mahdollisten potilasvahinko tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään kuntayhtymälle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kuntayhtymälle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kuntayhtymälle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kuntayhtymä rekisterinpitäjänä. Palvelusetelituottaja ei saa antaa tai tulostaa asiakkaalle asiakirjoja. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveystietojen asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella palvelusetelituottajan hyväksymisen päättyessä asiakirjat (ATK- ja manuaalinen aineisto) toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän arkistoon.

12.1 KUNTAYHTYMÄLLE LUOVUTETAAN ASIAKASASIAKIRJAT SEURAAVASTI

Luovutusluettelo, jossa on luovutettavien asiakkaiden nimi ja henkilötunnus, palveluntuottajan yhteystiedot sekä luovutuspäivämäärä.

- luovutusluettelo allekirjoitetaan luovutuksen yhteydessä
- tehdään kustakin luovutuksesta kahtena kappaleena, toinen jää palveluntuottajalle

Asiakasakti (yhtä asiakasta koskevat tiedot) kootaan ja arkistoidaan esim. konseptipaperin väliin tai A3:n väliin ja päälle kirjoitetaan

- asiakkaan nimi ja hetu
- asiakkuuden alkamis- ja päättymispäivämäärä tai kuolinpäivämäärä
- palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot
- asiakirjoista poistetaan klemmarit ja muovitaskut

Palveluntuottajan tulee luovuttaa seuraavat asiakirjat asiakkuuden päättyessä, niissä palveluissa joissa kyseisiä asiakirjoja tulee:

- hoitokertomukset ja päivittäismerkinnät
- asiakkaan antamat suostumukset tietojen kirjaamiseen ja mahdolliseen tietojen luovuttamiseen hänen hoitoonsa osallistuville tahoille tai vaikkapa lähiomaisille
- Asiakkaan antamat kiellot tietojen käyttöön/ luovuttamiseen
- hoitavan yksikön asiakkaasta laatima perustietolomake
- lääkitystiedot, mikäli eivät sisälly kertomustietoihin
- sydänfilmit, paperimuotoiset toimintakykymittarit
- lähetteet
- muualta kuin palvelun järjestäjältä tai palveluntuottajalta saadut epikriisit tai vastaavat

13 SALASSAPITO

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta, sekä opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen, siten etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiinsa tietoja ulkopuolisille. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole palveluntuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvonta tehtävää varten tietosuojavastaava.

14 MARKKINOINTI

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Palveluntuottaja huolehtii palvelunsa markkinoinnista. Palveluntuottaja saa käyttää markkinoinnissaan ja tiedottamisessaan vain virallista yrityksen toiminimeä tai aputoiminimeä. Palveluntuottajalla on oikeus mainita Ylä-Savon Sote kuntayhtymä referenssiluettelossaan ja viestinnässään, kun yritys on hyväksytty palvelusetelituottajaksi.

15 KUNTAYHTYMÄN ASETTAMAT MUUT VAATIMUKSET

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntayhtymän kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia esim. henkilöstömitoitus. Kuntayhtymä voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kuntayhtymälle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kuntayhtymä voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiansa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toista syrjivään muotoon.

16 KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET

Kuntayhtymän on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja/ tai muulla soveltuvalla tavalla. Yritysten tiedot julkaistaan palvelusetelijärjestelmän nettisivuilla.

Kuntayhtymän on selvitettävä 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 määräytyvä asiakasmaksu.

Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajaluettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kuntayhtymällä on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kuntayhtymän tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

17 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

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

18 KUNTAYHTYMÄN ANTAMAT TIEDOT PALVELUNTUOTTAJALLE

Kuntayhtymän internetsivuilta löytyy palveluntuottajalle muun muassa seuraavat asiakirjat: ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi, palvelusetelituottajien hyväksymisperusteet palveluittain, sääntökirjat, ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä, kuntayhtymän palveluiden myöntämisperusteet, läikehoitosuunnitelman laatimisohejeen ja hoitotarvikejakelu –ohjeen, tarvittaessa myös tietosuoja- ja tietoturvasitoumus.

19 PALVELUSETELISSÄ SOVELLETTAVAA LAINSÄÄDÄNTÖÄ

Arkistolaki (831/2004)
Arvonlisäverolaki (1501/1993)
Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)
Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
Asetus viranomaisen toiminnasta julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
EU:n tietosuoja-asetus (EU 679/2016)
Kansanterveyslaki (66/1972)
Kuluttajasuojalaki (38/1978)
Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011)
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystal-
veluista (980/2012)
Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (Tiedonhallintalaki) (906/2019)
Laki julkisista hankinnoista (348/2007)
Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996)
Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
Potilasvahinkolaki (575/1986)
Potilasvakuutuslaki (948/2019)
Sairausvakuutuslaki (1224/2004)
Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
Terveystalolaki (1326/2010)
Tietosuojalaki (1050/2018)
Työturvallisuuslaki (738/2002)

20 LIITTEET

20.1 Tarvittavat liitteet löytyvät [Ylä-Savon Soten internetsivuilta.](#)