

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty 29.4.2024 § 127 aluehallitus,
muutettu 19.2.2025, 19.1.2026, 21.5.2026

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



Sisällys

1	Yleinen osio	4
1.1	Sääntökirja	4
1.2	Määritelmät.....	4
1.3	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	6
1.4	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	7
1.5	Palveluntuottajan velvoitteet	9
1.5.1	Lainsäädäntö.....	10
1.5.2	Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma	10
1.5.3	Rekisteröinti palvelutietovarantoon	10
1.5.4	Vakuutusturva	10
1.5.5	Toimitilat.....	10
1.5.6	Hintatiedot ja tiedottaminen	11
1.5.7	Sopimus ja palvelun peruuttaminen.....	11
1.5.8	Henkilöstö.....	11
1.5.9	Asiakastyytyväisyys ja -palaute	13
1.5.10	Tiedonanto hyvinvointialueelle.....	13
1.5.11	Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito.....	14
1.5.12	Julkisuus ja salassapito	14
1.5.13	Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi	15
1.5.14	Markkinointi	16
1.5.15	Laskutus	16
1.5.16	Palveluntuottamista uhkaavat häiriöt ja esteet	17
1.5.17	Muut vaatimukset.....	18
1.6	Hyvinvointialueen velvoitteet.....	18
1.7	Hyväksymisen peruuttaminen.....	19
1.8	Tietojärjestelmät	20
1.9	Verotus	21
1.9.1	Tuloverotus.....	21
1.9.2	Arvonlisäverotus.....	21
1.10	Vastuu virhetilanteessa.....	22
1.11	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	22
1.12	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle	22
1.13	Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot	22
2	Palvelukohtainen osio - Henkilökohtainen apu.....	24
2.1	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	24
2.2	Palvelusetelin arvo.....	25
2.3	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaaminen ja tuottaminen	25

2.3.1	Palveluvaraus	26
2.3.2	Palvelun kirjaus	27
2.3.3	Laskutus	27
2.4	Palvelun sisällön vaatimukset	27
2.4.1	Henkilökohtainen apu	27
2.4.2	Mahdolliset lisäpalvelut	28
2.5	Palveluntuottajaa koskevat muut vaatimukset	29
2.5.1	Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot	29
2.5.2	Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset	29
2.5.3	Asiakastietojärjestelmä	31
2.6	Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot	31
2.7	Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet	31
2.8	Alihankinta	32
2.9	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	33
2.9.1	Palvelukerran peruutus	34
2.9.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	34
2.9.3	Palvelun virhe tai viivästyminen	34
2.9.4	Oikaisu/hyvitys	35
2.9.5	Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä	35
2.9.6	Sopimuksen purku	35
2.9.7	Vahingonkorvaus	35
2.9.8	Palaute	36
2.9.9	Reklamaatio	36
2.9.10	Erimielisyyksien ratkaiseminen	37
2.9.11	Salassapitovelvollisuus	37
2.9.12	Lisäpalveluiden hinnoittelu	37
3	Liitteet	38
3.1	Hintaliite	38
3.1.1.1	Hinnan korottaminen	38
3.1.1.2	Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset ja muut kulut	39
3.2	Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite	40
3.3	Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat	40

1 Yleinen osio

1.1 Sääntökirja

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009, jäljempänä ”palvelusetelilaki”) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä jatkuvasti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi, ellei ole muuta päätetty, ja se koostuu yleisestä osiosta, palvelukohtaisesta osiosta sekä liitteistä. Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin kussakin palvelussa noudatettavaa ohjeistusta.

Tämän sääntökirjan yleinen osio ja palvelukohtainen osio sekä sen liitteet täydentävät toisiaan. Jos nämä osiot ja/tai asiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä, ellei toisin ole asiakirjoissa muualla todettu:

1. salassapito- ja turvallisuusliite
2. tietosuojaliite
3. sääntökirjan palvelukohtainen osio
4. hintaliite
5. sääntökirjan yleinen osio

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan ja sen liitteisiin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti tai sähköisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen ja päivittää sääntökirjan hyvinvointialueen sähköisille palvelukanaville. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle, ettei se sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, ei tämä voi ottaa uusia asiakkaita ja tämä poistetaan palveluntuottajarekisteristä. Palveluntuottajan on mahdollista hakeutua uudelleen palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan on noudatettava aina palvelua koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Lainsäädännön muuttuessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

1.2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta (sosiaalihuollon palveluissa) ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (terveyden- ja sairaanhoitopalveluissa).

Tilajalla eli palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Hyvinvointialueella tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Palveluntuottajalla tai palvelusetelituottajalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) jäljempänä ”valvontalaki” 4 §:n 2 kohdassa) tarkoitettua palveluntuottajaa, jotka tuottavat palveluita asiakkaille, joille on myönnetty palveluseteli.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan hyvinvointialueen järjestämiin sosiaali- ja terveyspalveluihin, joiden tuottamisesta vastaavat yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun tuottajat. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan hyvinvointialueen määrittämää maksimiarvoa, jonka hyvinvointialue on enintään velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle asiakkaan ja palveluntuottajan sopimasta hinnasta.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaisissa (569/2009) 7 §:ssä säädetyllä tavalla ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaisella tavalla.

Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.

Hintakatto tarkoittaa hyvinvointialueen palvelusetelille määrittelemää enimmäishintaa, ja kyseessä on korkein mahdollinen hinta, jonka palveluntuottaja voi asettaa, sisältäen omavastuun.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluntuottajan tarjoamia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.

Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuuksia ei voida periä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

annetun lain (734/1992) 4 ja 5 §:ssä maksuttomaksi säädettyistä palveluista. Tällöin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelille sellaisen käyvän arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa. Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä terveydenhuollon maksukattoa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, § 12).

1.3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) ja potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992). Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia (38/1978).

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa palveluseteliä asiakkaalle tekemänsä palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelusetelilain 6 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992) ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaalle on annettava 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 tarpeellista selvitystä. Hyvinvointialueella on viranomaisena lain perusteella oikeus saada palveluiden järjestämiseksi tarpeelliset tiedot muilta viranomaisilta.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Kuluttajansuojalain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Palvelusopimuksen tekemiseen liittyviä asioita voidaan kuvata tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa. Pyydettyä hyvinvointialueella on oikeus saada nähtäväkseen asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoon tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka tekemiseen annetaan päätöksessä ohjeet.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi (laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007). 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) 10 ja 10 a §:n mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle Lupa- ja valvontavirastolle.

Hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia.

1.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla sääntökirjakohtaisesti sähköisissä järjestelmissä. Tarkemmat tiedot järjestelmistä löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulta [Palvelusetelit palveluntuottajille - pirha.fi](#).

- Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta hakeuduttaessa palveluntuottaja tunnustautuu Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi tarjoamilla Tunnistus- ja Valtuudet -palvelulla. Lisätietoja asiointiin löytyy Suomi.fi-sivuston [Ohjeet ja tuki Suomi.fiin käyttöön - Suomi.fi](#) -sivulta. [Lisätietoja PSOP-järjestelmästä ja hakeutumisesta](#) löytyy [parastapalvelua.fi](#)-sivustolta.
- Palse.fi-portaaliin rekisteröidytessä palveluntuottaja täyttää portaalissa sähköisen hakemuslomakkeen. [Lisätietoja Palse-portaalista ja hakeutumisesta](#) löytyy [palse.fi](#)-sivustolta.

Palveluntuottajilla tulee olla nimettynä henkilö tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sekä ilmoitusten vastaanottajina.

Palveluntuottajan tulee käyttää hakemuksessa virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisessä käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla myös merkittynä viranomaisten luparekisteriin. Numeroita tai erikoismerkkejä ei saa käyttää palveluntuottajan nimessä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajarekisteri Soteri

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen edellyttää rekisteröitymistä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri) ja että rekisteröinnistä on annettu päätös.

Sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluita saa tuottaa vain rekisteröity palveluntuottaja ja palveluyksikkö. Lupa- ja valvontavirasto tekee päätöksen rekisteröinnistä. Rekisteröinnin edellytyksenä on, että palveluntuottaja ja palveluyksikkö täyttää sille säädetyt taloudelliset, toiminnalliset ja hallinnolliset edellytykset. Tiedot rekisteröidään Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin.

Lisätietoja rekisteröitymisestä saat Lupa- ja valvontaviraston sivuilta:

[Palveluntuottajarekisteri Soteri - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Palveluntuottajien tulee hakeutumisen yhteydessä todentaa hyväksymiskriteerit, jotka ovat edellytyksenä hyväksymiselle.

Vastuu Group Luotettava Kumppani -palvelu

Palveluntuottajan tulee liittyä Vastuu Group Luotettava kumppani -palveluun [Luotettava Kumppani | Vastuu Group](#), jolloin palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaistarkistukset tehdään automaattisesti (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006). Palveluntuottaja vastaa liittymiseen liittyvistä maksuista. Tiedot, todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia, pois lukien AVI:n ja Valviran myöntämä lupa.

Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelusta saatavat liitteet, joita ei tarvitse erikseen toimittaa hyvinvointialueelle:

- Todistus siitä, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin
- Veroviranomaisen todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkatodistus ja verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- Selvitys arvonlisäverovelvollisuudesta eli selvitys siitä, onko yritys merkitty arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.
- Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä työntekijöiden eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta (työehtosopimuksen nimi) tai keskeisistä sopimusehdoista / työehdoista mikäli yrityksessä työskentelee enemmän kuin yksi työntekijä
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
- Tieto lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ottamisesta
- Potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä. **(Sovittaessa Luotettava Kumppani - palvelusta, muuten toimitettava erikseen.)**

Muut vaadittavat liitteet:

- Päätös rekisteröitymisestä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri).
- Omavalvontasuunnitelma
- Toiminnan kuvaus

- Kuvaus tiloista
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen: työntekijän etunimi ja sukunimi, nimike, koulutus ja rekisteröintinumero (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki)
- YEL-vakuutustodistus

Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä tarkemmin edellä mainittujen palveluntuottajalta vaadittavien todistusten lisäksi vaadittavat mahdolliset lisäliitteet. Palvelukohtaiset ehdot ja pätevydet määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Palveluntuottajan tulee päivittää liitteet vuosittain 30.4. mennessä. Hyvinvointialue saa automaattisesti Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelun piiriin kuuluvat päivitykset, mutta muiden liitteiden osalta palveluntuottajan tulee itse huolehtia päivityksistä. Hyvinvointialue voi pyytää ja palveluntuottajalla on tällöin velvollisuus toimittaa päivitetty liitteet tai muita liitteitä myös muuna ajankohtana.

Palveluntuottajalla voi olla yksi tai useampi toimipaikka. Palveluntuottaja tekee yhden hakemuksen, jossa toimipaikat on eritelty. Hyväksytyt palveluntuottajat ja toimintayksiköt merkitään hyvinvointialueen palvelusetelituottajien julkiseen rekisteriin.

Alihankinta

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa ja palveluntuottaja huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan. Palveluntuottaja ilmoittaa hakeutumisen yhteydessä käyttämänsä alihankkijat ja huolehtii tietojen ajantasaisuudesta. Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä tarkemmin alihankinnan käyttöä. Pirkanmaan hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Hyvinvointialue vastaa alueellaan toimivien palveluntuottajien valvonnasta.

Yritysjärjestelyt

Erilaisissa yritysjärjestelytilanteissa esim. liikkeenluovutus, yrityskaupat, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä hyvinvointialueeseen tarkempien ohjeiden saamiseksi.

1.5 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Samalla palveluntuottaja vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi ja sitoutuu ilmoitettujen tietojen oikeellisuuteen ja sääntökirjan liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, hyvinvointialue voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Asiakkaalla on oikeus saada sääntökirjassa kuvatun mukaista palvelua. Asiakkaan palveluntarpeeseen tulee vastata todellisten tarpeiden mukaisesti, ottaen huomioon hänen toimintakykynsä.

Hyvinvointialueella on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät:

1.5.1 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin palvelun lainsäädännön perusta.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

1.5.2 Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma (valvontalaki § 26).

Palveluntuottajan on laadittava valvontalain (§ 27) velvoittama omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa palveluntuottaja kuvaa palveluyksikköön kuuluvien palvelujen tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat ja varmistavat palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

1.5.3 Rekisteröinti palvelutietovarantoon

Palvelutietovaranto (PTV) on valtakunnallinen keskitetty tietovaranto, johon kunnat, hyvinvointialueet, valtio ja yksityinen sektori kuvaavat asiakaslähtöisesti palvelunsa ja niiden asiointikanavat. Palveluntuottajan tulee rekisteröityä Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV) ja tuottaa tiedot tarjoamistaan palveluista. Rekisteröinti tapahtuu Suomi.fi-palvelunhallintasivuston kautta. Palvelu on maksuton. Palveluntuottaja vastaa itse tietojensa ylläpidosta ja tiedot tulee pitää ajan tasalla. Lisätietoa ja tukea rekisteröitymiseen saa Digi- ja väestöviraston verkkosivuilta [Palvelutietovaranto | Digi- ja väestötietovirasto | Digi- ja väestötietovirasto](#).

1.5.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvakuutuslain (948/2019) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan lähtökohtaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta.

1.5.5 Toimitilat

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä vain ammatinharjoittaja, joka tuottaa palveluja asianmukaisissa toimitiloissa. Tuotettaessa palvelua asiakkaan kotiin, toimitiloja ei kuitenkaan edellytetä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta, mukaan lukien tietosuojasta ja tietoturvasta, lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla, tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.

Toimitiloja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.

1.5.6 Hintatiedot ja tiedottaminen

Hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvon ja mahdollisen hintakaton. Palveluntuottaja määrittelee hinnastonsa sääntökirjan sisällön mukaisesti. Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin hinnan määräytymistä, tarkistamista ja hintatietojen hyväksymistä.

Palveluntuottajalla on oltava verkkosivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, toimitilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan kunnat, joiden alueella kotiin vietävää palvelua tuotetaan. Mikäli verkkosivujen vaatimus osoittautuu palveluntuottajalle kohtuuttomaksi vaatimukseksi, tietojen tulee löytyä käytössä olevasta sähköisestä järjestelmästä. Tiedottamisessa tulee huomioida saavutettavuus ja asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa tai suullisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, milloin tai miten palveluntuottaja on tavoitettavissa joko puhelimitse, sähköpostitse tai digitaalisen ajanvarauksen kautta. Ajanvarauksen peruminen pitää olla mahdollista kellonajasta riippumatta.

1.5.7 Sopimus ja palvelun peruuttaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kanssa on tehty sopimus palvelun sisällöstä, tuottamispaikasta, aikataulusta, palvelun määrästä sekä peruutusehdoista. Hinnoista ja tuotettavasta palvelusta tulee sopia siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen liittyviä vähimmäisvaatimuksia ja esimerkiksi palvelun peruuttamiseen tai keskeyttämiseen liittyviä käytäntöjä voidaan kuvata sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.

1.5.8 Henkilöstö

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

Henkilöstön tulee täyttää palvelua tuottaville ammattihenkilöille lainsäädännössä asetetut vaatimukset esim. laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016. Palvelukohtaisessa osiossa voi olla henkilöstölle asetettuja lisäehtoja.

Ottaessaan työsuhteeseen tai alihankkijaksi terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä sekä niiden henkilöiden osalta, joiden tehtäviin kuuluu alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) asiakkaiden tai potilaiden palvelua tai hoitoa laissa edellytetyllä tavalla (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002), myös henkilökunnan rikosrekisteriotteet.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä henkilökunta ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentin mukaisiin rikoksiin, ja siitä, että kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi annetun lain mukaisesti (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 4 momentin mukaisiin rikoksiin ja kaikkien ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §).

Hyväksytyyn palveluntuottajan tulee osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottajan tulee esittää pyydettyä hyvinvointialueelle lista palveluntuotantoon osallistuvista henkilöistä ja yhteenveto henkilöiden rikosrekisteritunnistietojen esittämispäivästä. Palveluntuottajan tulee pitää ajan tasalla henkilöstöluettelo hyvinvointialueen sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottaja huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydenniskoulutuksesta säännöllisesti ja vähintään vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan, ja todentamaan pyydettyä käytyt koulutukset hyvinvointialueelle. Henkilökunnan tulee pätevyystasoltaan vastata hyvinvointialueen palveluntuotannon henkilöstön vähimmäispätevyyttä. Palveluntuottajan ja sen henkilöstön tulee pystyä toteuttamaan palvelu sujuvasti suomeksi tai ruotsiksi.

Henkilöstön määrän ja pätevyden tulee vastata yksikön toimilupaa luvanvaraisissa palveluissa. Palvelusta vastaavan henkilön ja muuta henkilöstöä koskevat vaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Palveluntuottaja vastaa riittävien ja asianmukaisten suojarusteiden hankinnasta ja kustannuksista henkilöstölleen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ohjeistuksesta ja opastuksesta suojarusteiden asianmukaisessa käytössä. Henkilöstön ohjeistamisessa ja opastuksessa tulee noudattaa hyvinvointialueen antamia ohjeistuksia.

Henkilöstövuokrauksen käyttö

Vuokrattu henkilöstö toimii suoraan palveluntuottajan työnjohdon alla eikä sitä tulkita alihankinnaksi. Palveluntuottajan tulee vuokrahenkilökuntaa käyttäessään huolehtia siitä, että palveluntuottajalla on hyvinvointialueen palvelusetelin sääntökirjan palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta, palveluksessaan riittävästi toiminnan edellyttämää ammattihenkilöstöä sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Hyvinvointialueella on halutessaan

oikeus pyytää tietoja hankittavan palvelun tuottamiseen käytettävästä henkilöstövuokrausyrityksestä ja vuokrahenkilöstöstä.

Ulkomailta rekrytoidun työvoiman käyttö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ulkomailta rekrytoitaessa noudatetaan kansainvälisiä ja kansallisia lakeja. Palveluntuottajan on arvioitava työntekijöiden riittävä kielitaito kyseessä olevaan tehtävään. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että ulkomailta rekrytoitu henkilöstö täyttää tartuntatautilain 30 edellyttämät vaatimukset. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että työntekijällä on oleskelulupa ja työnteko-oikeus. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä ulkomailta rekrytoidun henkilöstön riittävän osaamisen selvittämisessä palvelunjärjestäjän ja valvontaviranomaisten kanssa ja noudatettava heidän ohjeitaan. Palveluntuottajan on osoitettava tarvittaessa ulkomailta rekrytoidun henkilöstön kielitaito palvelunjärjestäjälle todistuksin.

1.5.9 Asiakastyytyväisyys ja -palautte

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalauttejärjestelmä laadun seurantaan, ja palautteet tulee käsitellä asianmukaisesti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti eri kanavia hyödyntäen.

Hyvinvointialue voi tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyys- ja muita kyselyjä. Palveluntuottajan tulee avustaa kyselyiden toteuttamisessa esim. pitämällä kyselyä tai sitä koskevaa materiaalia näkyvillä taikka jakamalla materiaalia asiakkaille.

1.5.10 Tiedonanto hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta annettujen ohjeiden mukaan ja aina pyydettyä tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja poikkeamista sekä tietoturvasta. Asiakaspalautteet tulee raportoida hyvinvointialueelle vähintään vuosittain.

Palveluntuottajan on raportoitava viipymättä hyvinvointialueelle palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset sekä muut reklamaatiot ja niihin palveluntuottajan laatimat vastineet ja lausunnot.

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Ilmoitus hyvinvointialueelle tulee tehdä tällaisissa tapauksissa viipymättä.

Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle tiedoksi asiakkaille toimittamansa infokirjeet.

Palveluntuottaja toimittaa kaikki tiedoksi annettavat asiakirjat hyvinvointialueelle hyvinvointialueen pyytämällä tavalla.

1.5.11 Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito

Hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä. Rekisterinpitovelvoite syntyy palvelusetelilain (569/2009) nojalla hyvinvointialueelle, joka myöntää palvelusetelin. Palveluntuottaja sitoutuu rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välistä suhdetta ja osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia koskeviin henkilötietojen käsittelyä koskeviin ehtoihin. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen tietosuojaliitettä. Ehtoihin sitoutuminen on palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytys.

Henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa huolellisuutta sekä lainsäädännön ja EU:n tietosuojasetuksen mukaisia vaatimuksia. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (679/2016), tietosuojalaissa (1050/2018), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023 jäljempänä ”asiakastietolaki”) sekä muussa sovellettavassa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat sovellettavan henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön ja asiakastietolain edellyttämällä tavalla. Tietosuojaselosteen laatiminen on hyvinvointialueen vastuulla niiden asiakkaiden osalta, joille hyvinvointialue on myöntänyt palvelusetelin. Tiedot kuuluvat osaksi hyvinvointialueen rekistereitä, joista on laadittu tietosuojaselosteet. Tietosuojaselosteet löytyvät pirha.fi-verkkosivuilta.

Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietoja ainoastaan tuottaakseen palvelusetelillä hyvinvointialueen asiakkaille ja potilaille palveluja tämän sääntökirjan mukaisesti.

Hyvinvointialueella on oikeus antaa lisäohjeita asiakas- ja potilasasiakirjojen laatimisesta, ja palveluntuottaja sitoutuu niitä noudattamaan.

1.5.12 Julkisuus ja salassapito

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, julkisuuslaki) 5 §:n 2 momentin nojalla viranomaisen asiakirjana pidetään asiakirjaa, joka on laadittu viranomaisen antaman toimeksiannon johdosta. Näissä tapauksissa ei edellytetä, että asiakirja olisi viranomaisen hallussa (HE 30/1998 vp). Näin ollen palvelusetelitoiminnassa palveluntuottajan toiminnassa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisena toimivan hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii ne ja säilyttää niitä. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista.

Palveluntuottajan tulee noudattaa seuraavia toimintatapoja:

- Palveluntuottaja noudattaa soveltuvia lakeja ja annettuja ohjeita sekä sääntökirjojen salassapito- ja turvallisuusliitettä asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

- Palveluntuottajalla vaaditaan yhteisön omalla julkisella verkkotunnuksella toimiva sähköposti. Julkisella verkkotunnuksella tarkoitetaan sähköpostiosoitetta, joka on muotoa etunimi.sukunimi@palveluntuottajanimi.fi.
- Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö. Suositellaan, että palveluntuottaja käyttää [dpo@xx.fi/](mailto:dpo@xx.fi) tietosuoja@yritys.fi tms. tyylistä tehtäväsidoista osoitetta ja puhelinnumeroa, ei yksittäisen henkilön henkilökohtaisia yhteystietoja.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu käsittelemään huolellisesti salassa pidettävät asiakastiedot ja noudattaa salassapitovelvollisuuttaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.
- Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisista toimenpiteistä tietojen käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan sekä salassapidon varmistamiseksi. Tietoturvaloukkaustilanteessa tulee asiasta ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle.
- Palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa liikesalaisuudet.

Palveluntuottaja saattaa saada palveluntuottamisen yhteydessä tietoonsa muutakin luottamuksellista tietoa kuin henkilötietoa, asiakastietoa ja/tai potilastietoa. Tällaista luottamuksellista tietoa on esimerkiksi pelastustoimintaa koskeva tieto sekä muu hyvinvointialueen toiminnan järjestämiseen ja luonteeseen liittyvä tieto, joka ei ole yleisesti tiedossa kuten hyvinvointialueen tietotekniikkainfrastruktuuriin, tietoturvahallintoon, sovelluksiin, järjestelmiin, toimintatapoihin ja käytänteisiin liittyvä tieto, tietoturvasta ja sovelluksista vastuullisiin ja niitä ylläpitäviin liittyvä tieto sekä kaikki sellainen hyvinvointialueen liiketoimintaan liittyvä tieto, joka ei ole yleisesti tiedossa ja joka annetaan palveluntuottajalle palveluntuottamisen perusteella. Luottamuksellinen tieto voidaan ilmaista suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa kaiken luottamuksellisen tiedon ja noudattamaan luottamuksellisen tiedon käsittelyssä yleisiä hyviä tietoturvaperiaatteita, joilla varmistetaan toiminnan jatkuvuus sekä poikkeamiin varautuminen.

1.5.13 Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että palveluun liittyvät tiedot säilyvät virheettöminä ja eheinä. Asiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja on käsiteltävä huolellisesti, tietoturvalisestisesti ja julkisuuslain (621/1999) mukaisen hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee käsitellä sähköisiä asiakirjoja tietoturvalisestisesti, ja niiden pitää olla suojattu esimerkiksi käyttäjätunnuksella ja salasalla tai toimikortin PIN-koodilla.

Paperiasiakirjojen fyysisen säilymisen turvaamiseksi palveluntuottajan tulee säilyttää ne tiloissa, joissa ne ovat turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta (esim. paloturvallisuus ja vesivahinkovaara) ja asiattomalta käytöltä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilytyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjojen säilytysaikoihin liittyviä määräyksiä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) määrittää tarkemmin asiakirjojen käsittelyä, arkistointia ja

tuhoamista. Palveluntuottajan tulee noudattaa lakia kaikissa toimissaan, jotka liittyvät hyvinvointialueen lukuun tehtävään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn. Palveluntuottajan vastuulla on näihin asioihin aktiivinen ohjaus ja valvonta omassa organisaatiossaan. Palveluntuottaja vastaa alkuperäisten asiakkaita tai potilaita koskevien asiakirjojen toimittamisesta hyvinvointialueelle viipymättä.

Ajantasaista tietoa potilas- ja asiakasasiakirjojen laatimisesta ja käsittelystä sekä kirjaamisesta löytyy Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) verkkosivuilta.

Palveluntuottaja on myös velvollinen huolehtimaan tietosuojasetuksessa ja julkisuuslaissa säädettyjen asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä hyvinvointialueen kanssa.

65 ja 67 §:t velvoittaa palveluntuottajat liittymään Kanta-palvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Asiaa avataan tarkemmin tietojärjestelmiä koskevissa luvuissa.

Palveluntuottaja säilyttää asiakirjoja toimipaikassaan asiakkaan palvelusopimuksen ajan. Mikäli asiakkuus on jatkuva säilyttää palveluntuottaja asiakirjoja siihen saakka, kunnes sopimus päättyy. Tietosuojasetuksen 5 artiklan mukaan henkilötiedot on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Palveluntuottaja sitoutuu asiakkuuden päätyttyä järjestämään ja siirtämään asiakasasiakirjat hyvinvointialueelle arkistoitavaksi sekä hävittämään vastaavat hallussaan olevat asiakirjat. Palveluntuottajan lopettaessa palvelusetelipalvelun tuottamisen, palveluntuottajan tulee noudattaa hyvinvointialueen yksityisten palveluntuottajien asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi- ja luovutusohjetta [Asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi ja luovuttaminen - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakas-ja-potilasasiakirjojen-arkistointi-ja-luovuttaminen) Palveluntuottaja sitoutuu hävittämään taikka siirtämään kaikki taikka osan hyvinvointialueen vastuulla olevista henkilötiedoista myös hyvinvointialueen muulla perusteella näin vaatiessa. Selvyyden vuoksi todetaan, että nämä asiakasasiakirjojen käsittelyä koskevat velvollisuudet koskevat myös palveluntuottajan alihankkijaa.

Hyvinvointialueella on oikeus antaa tarkentavia ohjeita asiakirjojen säilytykseen, hävitykseen ja arkistointiin liittyen. Päivitetyt ohjeet tulee ottaa käyttöön viipymättä.

1.5.14 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava lainmukaista, asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Sen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää, esimerkiksi kannustamalla asiakasta hakemaan palvelusetelitä. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

1.5.15 Laskutus

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima

hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutuksen aikataulut vaihtelevat sen mukaan, onko kyseessä sähköinen järjestelmä vai laskutetaanko verkkolaskulla.

- PSOP-järjestelmässä kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivä.
- Palse.fi-portaalin kautta laskutettaessa laskussa tulee olla palveluseteliportaalin muodostettu laskuviite sekä muut ohjeistuksen mukaiset tiedot.
- Verkkolaskulla laskutettavissa palveluissa noudatetaan hyvinvointialueen laskutusohjeita. Ajantasaiset laskutusohjeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta (<https://pirha.fi>).

Laskutusohjeita ja maksuehtoja voidaan tarkentaa palvelukohtaisessa osiossa.

Yhden palvelusetelipalvelun osalta tulee lähettää yksi lasku. Eri palvelusetelipalveluita ei saa laskuttaa samalla laskulla. Laskussa ei saa olla asiakkaiden henkilötietoja. Laskuihin ei saa lisätä erillisiä laskutus- tai muita lisiä.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksista aiheutuneet kulut. Mikäli kirjaukset ovat toistuvasti virheellisiä, hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajan osallistumaan koulutukseen ja mahdollisesti määrätä sanktion.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio YEL-todistuksesta vuosittain hyvinvointialueelle.

1.5.16 Palveluntuottamista uhkaavat häiriöt ja esteet

Palveluntuottajan on huolehdittava palvelutoiminnan häiriöttömyydestä ja varauduttava ennalta mahdollisiin palveluntuotantoa haittaaviin esteisiin ja häiriöihin. Vaikutuksia tulee pyrkiä minimoimaan.

Mikäli palveluntuotantoa uhkaa vakava este tai häiriö, jonka toteutumiseen palveluntuottaja ei toiminnallaan voi vaikuttaa ja joka toteutuessaan aiheuttaisi vaaraa palvelun asiakkaiden terveydelle tai turvallisuudelle, voi hyvinvointialue harkintansa mukaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin esteen taikka häiriön vaikutusten minimoimiseksi ja asiakkaiden terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli palveluntuottaja on omalla toiminnallaan tai laiminlyönnillään edesauttanut häiriön tai esteen syntyä taikka näistä aiheutuvien vaikutusten leviämistä ja vakavuutta, on tämä velvollinen korvaamaan aiheutuneista toimenpiteistä syntyneet kustannukset täysimääräisinä.

Palveluntuottaja voidaan tietyissä tilanteissa vapauttaa sääntökirjan mukaisista velvollisuuksista. Vapauttamisperusteeksi (force majeure) voidaan katsoa sellainen sääntökirjan mukaisten velvollisuuksien täyttämisen estävä, epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota palveluntuottajan ei ole ollut syytä ottaa huomioon palvelusetelituottajaksi ilmoittautuessa, ja joka on

palveluntuottajasta riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen alkanut sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen hyvinvointialueesta tai palveluntuottajasta riippumaton syy. Palveluntuottajan tulee neuvotella hyvinvointialueen kanssa ennen kuin tämän voidaan katsoa vapautuneen tuottamasta palvelua.

Ennalta ilmoitettua ja kestoaltaan rajattua tavanomaista lakkoa tai työnseisausta ei kuitenkaan lueta sellaiseksi tapahtumaksi, jonka perusteella palveluntuottajan voitaisiin katsoa olevan vapautettu tuottamasta palvelua.

1.5.17 Muut vaatimukset

Salassapitoa, henkilötietojen käsittelyyn ja asiakirjojen käsittelyyn liittyviä palveluntuottajan vastuita koskevat ehdot sekä muut sellaiset määräykset, joiden on katsottava tarkoitetun jäämään voimaan palvelun tuottamisen päättymisen jälkeenkin, pysyvät voimassa palvelun tuottamisen päättymisestä huolimatta.

Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

1.6 Hyvinvointialueen veloitteet

Hyvinvointialueen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä, sähköisissä järjestelmissä ja/tai muulla soveltuvalla tavalla.

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992).

Hyvinvointialueen täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Hyvinvointialueen täytyy selvittää asiakkaalle, mitä tietoja hänestä luovutetaan hänen valitsemalleen palvelusetelituottajalle. Hyvinvointialueen on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat, kriteerit täyttävät palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun hakemus on otettu käsittelyyn ja palveluntuottaja on toimittanut kaikki

hyväksyntään liittyvät asiakirjat ja tiedot. Mikäli hakemus on epätäydellinen miltään osin, hyvinvointialue pyytää täydentämään hakemusta. Hakemus katsotaan rauenneeksi, mikäli palveluntuottaja ei toimita tarpeellisia asiakirjoja kolmen (3) kuukauden kuluessa täydennyspyynnöstä, ellei hyvinvointialue ole kirjallisesti ilmoittanut muuta määräaika.

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat hyvinvointialueen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa hyvinvointialue rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palveluntuottajan on tallennettava tai toimitettava palvelujen järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan kannalta olennaiset tiedot hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan viimeistään palvelutapahtuman päättyessä hyvinvointialueen potilastietojärjestelmään tai oman asiakastietojärjestelmänsä avulla Kanta-palveluiden sosiaalihuollon asiakastietovarannon hyvinvointialueen rekisteriin. Palveluntuottaja voi koostaa yhteenvedon palveluntuottajan palautteesta palse.fi-portaalista tai muulla tavoin. Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Hyvinvointialueella on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset sekä varmistaa, että tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Selvyyden vuoksi todetaan, että nämä hyvinvointialueen velvollisuudet eivät millään tavoin poista tai vähennä palveluntuottajalle asetettuja velvollisuuksia, kuten tietojen päivittämistä.

1.7 Hyväksymisen peruuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi, mikäli:

1. hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
2. palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
3. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan;
4. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu hankintalain 80 §:n mukaisesta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n 1 momentin 3, 4, 5, 6, 9 kohdan mukaiseen tekoon;
5. palveluntuottajaan tai alihankkijaan kohdistuu EU:n rajoittava toimenpide (pakote) tai YK:n pakote tai Suomen viranomaisen tekemä varojen jäädyttämisspätös, riippumatta siitä, onko pakote asetettu tai varojen jäädyttämisspätös tehty ennen vai jälkeen hyväksymisen tai
6. hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

Hyvinvointialue voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituottajaksi myös tämän pyynnöstä. Hyväksymisen peruutus astuu voimaan viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua tätä koskevasta pyynnöstä, ellei palvelukohtaisessa osiossa ole muuta sanottu palvelun irtisanomisesta. Palveluntuottaja ei ole velvollinen ottamaan uusia palveluseteliasiakkaita tänä aikana.

1.8 Tietojärjestelmät

Pirkanmaan hyvinvointialue varaa oikeuden päättää omistamiensa asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotosta ja käytöstä palveluntuottajalla sekä oikeuden vaihtaa käytettäviä järjestelmiä.

Hyvinvointialue voi edellyttää palveluntuottajaa käyttämään määrittelemiään asiakas- ja potilastieto-, tai muita järjestelmiään. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön palvelussa määritellyt järjestelmät hyvinvointialueen ilmoittamana ajankohtana. Hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajaa käyttämään myös palveluntuottajan omaa asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmää. Järjestelmien käyttövaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Tietojärjestelmiä käytetään palveluntuottajan tietoliikenneverkossa ja IT-laitteilla. Hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja hankkii itse tarpeelliset työasemat, tietokoneet, oheislaitteet ja tietoliikenneyhteydet sekä vastaa näistä aiheutuvista käyttökustannuksista. Palveluntuottajalla tulee olla käytössä kiinteä IP-osoite sekä tarvittaessa etätyötä tai liikkuvaa työtä tekeville työntekijöille VPN-ratkaisu (palvelu, joka suojaa internetyhteyden ja yksityisyyden verkossa). Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajan käyttöön citrix-yhteyden tai muun turvallisen käyttöyhteyden tietojärjestelmiin. Hyvinvointialueella on oikeus vaihtaa käytettävä tekniikka. Palveluntuottajan tulee nimetä tietotekniikasta vastaava yhteyshenkilö. Hyvinvointialueen tukipalvelut auttavat järjestelmän käyttöön liittyvissä teknisissä kysymyksissä.

Hyvinvointialue laskuttaa potilastietojärjestelmiensä käytöstä mahdollisesti aiheutuvat kulut palveluntuottajalta. Kulut muodostuvat työasema- ja käyttäjäkohtaisista tietojärjestelmien lisenssikustannuksista ja järjestelmän käyttötukipalvelusta.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tietojärjestelmien käytössä hyvinvointialueen ohjeita, osallistumaan tarpeenmukaisiin koulutuksiin sekä huolehtimaan käyttöoikeuksien hallinnasta ja valvonnasta sekä työntekijöiden perehdyttämisestä asianmukaisin tavoin niin, etteivät tietosuoja ja -turva vaarannu. Hyvinvointialueen järjestelmiin ei saa tallentaa palveluntuottajan omien itse maksavien tai muiden hyvinvointialueiden ohjaamien asiakkaiden tietoja.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Kanta-palvelujen vaatimusten mukainen asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) velvoittaa julkisia ja yksityisiä palveluntuottajia liittymään Kanta-palvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Palveluntuottajan tulee noudattaa annettua lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja määräaikoja.

Hyvinvointialueen omistamien järjestelmien lisäksi palveluntuottajalla voi olla käytössään omia toimintaansa soveltuvia järjestelmiä, kuten toiminnanohjaukseen liittyvät sähköiset järjestelmät. Palvelussa käytössä olevien palveluntuottajan järjestelmien tulee noudattaa ajantasaista

lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistusta tietosuojan, salassapidon sekä henkilötietojen käsittelyn osalta.

Palveluntuottajan on laadittava tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021). Siinä kuvataan tietoturvaa ja -suojaaja koskevien käytäntöjen toteutuminen toiminnassa. Palveluntuottajan on hyvinvointialueen pyynnöstä toimitettava tietoturvasuunnitelma hyvinvointialueelle nähtäväksi ilman aiheetonta viivytystä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen salassapito- ja turvallisuusliitettä.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokitehtävien seurantaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa säädetään.

1.9 Verotus

1.9.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltuihin 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.

1.9.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla (35 §) tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- muun muassa hyvinvointialueen ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) tarkoitettu yksityisen palveluntuottajan antama terveysterveystoiminta;
- 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 sosiaalihuollona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla (38 §) tarkoitetaan muun muassa hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

1.10 Vastuu virhetilanteessa

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, ellei kyseessä ole vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvun 2 §:n 1 momentissa tarkoitettu tilanne. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

1.11 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättäneen henkilön riippumattomuus ei saa vaarantua, eikä henkilö saa olla lain nojalla esteellinen. Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei muun muassa voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelituottajaan, eikä palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä saa olla merkittävää omistusta palvelusetelituottajaan tai päätösvaltaa palvelusetelituottajassa.

1.12 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

Hyvinvointialue suorittaa palvelutarpeen arvioinnin ja antaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamiseen tarvittavat tarpeelliset tiedot ja pyytää suostumuksen asiakkaalta. Tarpeelliset tiedot määritellään palvelu- ja asiakaskohtaisesti erikseen.

1.13 Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot

Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ja sen liitteiden ehtoja.

Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan, voimassa olevan lainsäädännön tai viranomaismääräysten taikka asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, palvelussa on virhe. Virheestä tulee reklamoida. Virhe tulee korjata viipymättä. Hyvinvointialue voi sanktioida esimerkiksi toistuvia virheitä tai henkilöstömitoitukseen liittyviä rikkomuksia ja peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen.

Normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimittaessa tavoitteena on tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin johtaa, valvoo ja yhteensovittaa sosiaali- ja terveysministeriö. Valmius varmistetaan muun muassa valmiussuunnitelmin. Palveluntuottajien yksiköiden toteuttama omavalvonta on merkittävässä roolissa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Palveluja voidaan joutua sopeuttamaan vallitsevaan turvallisuustilanteeseen ja käytettävissä oleviin voimavaroihin, mikä

kuitenkin edellyttää aina vahvoja perusteita, dokumentointia ja asiakirjojen ajantasaisuutta sekä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 50 §:ssä säädetään hyvinvointialueiden varautumisesta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

2 Palvelukohtainen osio - Henkilökohtainen apu

2.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Henkilökohtaista apua järjestetään vammaispalvelulain (675/2023) 2 §:n tarkoittamille vammaisille henkilöille lain mukaisten myöntämisedellytysten täytyessä. Vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaista apua voi saada, jos vammaisen henkilö tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa, työssä tai opiskelussa tai vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Hyvinvointialueen on järjestettävä henkilökohtaista apua silloin, kun se on välttämätöntä vammaisen henkilön itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Edellytyksenä on lisäksi, että vammaisen henkilö kykenee muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä joko itsenäisesti tai tuettuna. Voidakseen käyttää palveluseteliä henkilökohtaisen avun järjestämistapana, asiakkaalla tulee olla lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Henkilökohtaisen avun palvelua hankitaan eri ikäisille itsenäisesti asuville, omaistensa kanssa asuville sekä asumispalveluiden piirissä asuville vammaisille henkilöille. Palvelun käyttäjillä on jokin toimintakykyä haittaava vamma tai sairaus, jonka vuoksi heillä on pitkäaikaisesti välttämätöntä avun tarvetta arjessa. Toimintakyvyn rajoitteet voivat olla synnynnäisiä tai aiheutuneet esimerkiksi onnettomuuksista tai sairauksista. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja asiakkaan toimintakyky sekä avun ja tuen tarve voivat muuttua palvelun aikana.

Henkilökohtaisen avun asiakkailla saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motorikassa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa ja kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Asiakkailla voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla perustaidot avustamiseen liikkumisessa esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin, valkoisen kepin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, mikä edellyttää henkilökohtaiselta avustajalta riittävää fyysistä kuntoa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit.

Asiakkaiden palvelutarpeet vaihtelevat yksilöllisesti niin määrällisesti, sisällöllisesti kuin ajallisestikin. Tarpeet palveluille voivat vaihdella jatkuvaluonteisesta avusta lyhyisiin käynteihin sekä muuttuviin ja äkillisiin avuntarpeisiin. Yksittäisellä asiakkaalla voi esiintyä samanaikaisesti sekä jatkuvaa että äkillistä palvelun tarvetta. Avun tarve voi vaihdella muutamasta tunnista kuukaudessa aina ympärivuorokautiseen avustamiseen. Osa asiakkaista on täysin riippuvaisia henkilökohtaisen avun palvelusta kaikilla elämän osa-alueilla. Henkilökohtainen apu voi olla myös osa vammaispalvelulain mukaisen asumisen tuen kokonaisuutta. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään hyvinvointialueen vammaissosiaalityössä aina yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelmaan perustuen.

Henkilökohtaisen avun palvelua voidaan järjestää tässä sääntökirjassa kuvatun palvelusetelin lisäksi myös työnantajamallilla korvaamalla vammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan

palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset, ostopalvelulla tai hyvinvointialueen omana toimintana. Henkilökohtaisen avun asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri järjestämismallin mukaista palvelua. Henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

2.2 Palvelusetelin arvo

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon. Palvelusetelin arvo on riippuvainen palvelun tuottamisen ajankohdasta. Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettu palvelu on asiakkaalle maksuton. Palvelusetelillä tuotettava henkilökohtaisen avun palvelu on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n 5 kohdassa asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaalipalvelu. Asiakas ei maksa palvelusta asiakasmaksua tai omavastuuta eikä palveluntuottaja saa periä asiakkaalta henkilökohtaisen avun palvelusta lisämaksua.

Palvelusetelin arvo sisältää myös mahdolliset päivärahat ja ateriakorvaukset eikä niitä voi erikseen laskuttaa hyvinvointialueelta tai asiakkaalta.

Päivärahat ja ateriakorvaukset eivät ole myöskään sääntökirjassa myöhemmin mainittuja lisäpalveluja.

Hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

2.3 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaaminen ja tuottaminen

Vammaissosiaalityön työntekijä arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Palvelua myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne sekä asiakkaan mahdollisten muiden palveluiden ja tukitoimien muodostama palvelukokonaisuus. Vammaissosiaalityön työntekijän tekemä päätös henkilökohtaisesta avusta, sen toteuttamistavasta, kestosta sekä tuntimääristä tehdään aina yksilölliseen asiakassuunnitelmaan perustuen.

Vammaisille henkilöille myönnetään henkilökohtaista apua pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevin päätöksin. Asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä. Jos palvelupäätös on määräaikainen, Asiakkaan tulee olla hyvissä ajoin yhteydessä hyvinvointialueen vammaissosiaalityön työntekijään, ennen päätöksen voimassaolon päättymistä.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien täyttymistä, asiakassuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta, sekä kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Henkilökohtaisen avun yksikkö vastaa palveluun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palveluntuottajien hyväksymisestä, palvelusetelin hallinnoinnista, tuntiseurannasta ja laskutuksesta.

Henkilökohtaisen avun yksikkö auttaa asiakasta palvelusetelin käytössä. Alkuneuvonnassa asiakas saa tietää tarkemmin palveluseteliasiakkaan vastuista ja velvollisuuksista sekä oikeuksista. Asiakas saa henkilökohtaisen avun yksiköstä palvelusetelinumeron. Yksikkö antaa asiakkaalle tiedon palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista ja kertoo, mistä asiakas saa tietoa palveluntuottajien osaamisesta, palvelun hinnasta, asiakastyytyvyydestä ja muista palveluntuottajan valintaan liittyvistä tekijöistä.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Asiakkailla tulee olla mahdollista tehdä tilaus palvelusta puhelimella, sähköpostilla tai tekstiviestillä. Palvelun tilaamisesta ei saa koitua asiakkaalle palvelumaksua tai muita vastaavia maksuja. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tarkemmin tilauksen yhteydessä palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan asiakassuunnitelman ja palvelupäätöksen mukaisesti. Halutessaan asiakas voi pyytää palveluntuottajalta aloitustapaamista. Mahdollisessa aloitustapaamisessa asiakkaan kanssa käydään lävitse palvelun sisältö, tavoitteet ja käytännön järjestelyt. Aloitustapaaminen sisältyy palveluun eikä sitä saa erikseen veloittaa asiakkaalta tai hyvinvointialueelta.

Asiakas voi tilata palvelua halutessaan yhdestä tunnista eteenpäin. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta asettaa palvelulle minimituntirajoituksia. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua asiakkaan palvelupäätöksen ja palvelusetelin mukaisesti. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä henkilökohtaisen avun yksikköön, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun toteuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituissa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa henkilökohtainen avun palvelun hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovittun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi hyvinvointialueelta. Asiakkaalla on tuntiseurantalista, johon avustaja kuittaa tehdyt tunnit. Tuntiseurantalista tulee täyttää asiakkaan tuntiseurannan tueksi. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta tehtyjen työtuntien perusteella hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa hyvinvointialuetta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä tai palveluseteliä on käytetty eri tarkoitukseen kuin päätöksessä on mainittu.

2.3.1 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin numero ja tarkastaa asiakkaan tiedot sekä palvelusetelin voimassaolo ja saldo PSOP-järjestelmästä. Palveluntuottajan ei tule tuottaa palvelua, jos asiakkaalla ei ole palvelusetelin numeroa. Mikäli jälkikäteen käy ilmi, että oikeutta palveluun ei ole ollut, niin hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

2.3.2 Palvelun kirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään mahdollisimman reaaliaikaisesti. Näin palveluseteli asiakas pystyy seuraamaan reaaliaikaisesti setelille kirjattuja tunteja. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti ja hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston pohjalta.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla PSOP-järjestelmässä ”hyväksytty” -tilassa viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Palveluntuottajan on seurattava laskutustaan siten, että laskutus tapahtuu kuukausittain annetun ohjeistuksen mukaisesti. Määräajasta myöhästyneet tapahtumakirjaukset siirtyvät seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

2.3.3 Laskutus

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin laskutuksesta käytetään aina PSOP-järjestelmää. PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ajoissa kirjatuista palvelutapahtumista laskutusmateriaalin. Hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut. Mikäli kirjaukset ovat toistuvasti virheellisiä, hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajan osallistumaan koulutukseen ja mahdollisesti määrätä sanktion.

2.4 Palvelun sisällön vaatimukset

2.4.1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun palvelun tavoitteena on tukea vammaisen henkilön itsenäistä ja oman näköistä elämää, omien valintojen tekemistä sekä toimimista aktiivisena ja yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Tavoitteena on, että palvelu on asiakkaille laadukasta ja sujuvaa. Asiakkaiden yksilöllisyyden, yhdenvertaisuuden ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen tulee olla toiminnan lähtökohtana. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaikessa toiminnassa YK:n yleissopimusta vammaisten henkilöiden oikeuksista, ajankohtaista lainsäädäntöä sekä valtakunnallisia suosituksia. Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa sekä tarvittaessa asiakkaan muun verkoston kanssa asiakkaan tuen tarpeen turvaamiseksi.

Henkilökohtainen avustaja työskentelee vammaisen henkilön ohjauksessa ja saa pääsääntöisesti toimintaohjeensa vammaiselta henkilöltä itseltään. Tarvittaessa toimintaohjeita voivat antaa myös esimerkiksi asumisyksikön henkilökunta tai vammaisen henkilön omaiset silloin, jos asiakkaan toimintakyky ja kommunikaatiotaidot sitä edellyttävät. Henkilökohtaisen avun luonne ja tarkoitus tukea henkilön omia valintoja ja itsenäistä elämää edellyttävät, että vammaisella henkilöllä on voimavaroja

määritellä avun sisältö. Henkilökohtaisen avun asiakkaan on kyettävä itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan mielipiteensä avun sisällöstä.

Henkilökohtainen apu on avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Avustamiseen kuuluvia tehtäviä ovat tavanomaiseen arkielämään kuuluvat tehtävät, kuten asiakkaan liikkumisessa, pukeutumisessa, vaate- ja ruokahuollossa sekä kodinhoidossa avustaminen. Asiakas voi tarvita apua myös päivittäisissä toimissa kodin ulkopuolella. Tällöin avun tarve voi kohdistua esimerkiksi kaupassa käymiseen, lääkärikäyntiin, viranomaisasiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen ja vapaa-ajan viettoon, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen, vammaisen henkilön huollossa olevien lasten päivittäisiin toimiin osallistumiseen sekä opiskelemiseen tai työssä käyntiin. Avustaja ei voi toimia asiakkaan puolesta vaan asiakas osallistuu kaikkeen toimintaan omien voimavarojensa mukaan.

Henkilökohtaisen avustajan tehtäviin voivat kuulua myös asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa avustaminen sekä hyvinvoinnin, terveyden ja kuntoutuksen edistämiseen ja asiakkaan ohjauksessa tapahtuvan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä avustaminen. Avustaja ei voi olla itsenäisesti vastuussa asiakkaan lääkityksestä. Henkilökohtaiseen apuun voi kuulua osana muuta palvelun kokonaisuutta sellaisia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon tai pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Henkilökohtaisella avulla ei voida kuitenkaan korvata kotihoitoa, kotisairaanhoidon tai terveydenhuollon järjestämisvastuulle kuuluvia palveluita. Hoitotoimenpiteet eivät voi olla palvelun pääasiallinen sisältö. Palveluntuottajalla tulee olla valmius kuitenkin sellaisiin hoidollisiin toimenpiteisiin, jotka asiakas tekisi kotioloissa itse, jos vamma ei rajoittaisi hänen toimintakykyään. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi insuliinikynän käyttö, katetrointi, haavanhoito ja voinnin seuranta.

Jos asiakkaan avuntarve painottuu selkeästi, pääosin tai pelkästään huolenpitoon, hoivaan ja valvontaan, jolloin vammaisen henkilön avuntarvetta määrittelevät muut kuin hän itse, ei vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun myöntämiselle ole edellytyksiä. Ensisijaisia palveluita ovat tällöin esimerkiksi kotihoito tai omaishoidontuki. Henkilökohtainen apu ei siis sovellu tilanteisiin, joissa henkilön avun tarve painottuu pääasiassa hänen toimintansa ja käyttäytymisensä työntekijälähtöiseen valvontaan ja ohjauksen tarpeeseen tai työntekijäaloitteelliseen avustamiseen.

Henkilökohtaisella avulla ei ole tarkoitus korvata esimerkiksi kotihoidon, kotisairaanhoidon, omaishoidon tuen, palveluasumisen (kodin sisällä tapahtuva hoito) tai terveydenhuollon (asiakkaan ollessa sairaalassa) järjestämisvastuulle kuuluvia palveluita.

Asumispalveluyksikössä asuessaan asiakas saa lähtökohtaisesti tarvitsemansa avun palveluyksikön henkilökunnalta, eikä henkilökohtaista apua voi käyttää asumisyksikössä, ellei siitä ole erikseen sovittu vammaissosiaalityön kanssa. Pääsääntöisesti henkilökohtaista apua ei voi käyttää sairaalahoidon aikana.

2.4.2 Mahdolliset lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Jos asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määriteltäviä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, asiakas vastaa näistä

kustannuksista itse. Palveluntuottaja vastaa lisäpalvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmaista asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus muodosta palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia lisäpalveluita.

Palveluntuottajan tarjoamat lisäpalvelut ja niiden hinnat tulee olla nähtävissä heidän nettisivuillaan.

2.5 Palveluntuottajaa koskevat muut vaatimukset

2.5.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot

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

Palveluntuottajan tulee tarjota palvelua vähintään maanantaista sunnuntaihin kello 6–21 välisenä aikana.

Valitessaan asiakkaalle avustajaa tai avustajia palveluntuottajan tulee huomioida valinnassa avustajan soveltuvuus avustajatehtäviin sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia riittävästä sijaisjärjestelyistä ja asiakkaan palvelutarpeen mukaan pyrkiä järjestämään asiakkaalle henkilökohtainen avustajarinki. Avustajaringillä tarkoitetaan avustajia, jotka ovat perehtyneet asiakkaan yksilölliseen avustamiseen, ja sen tarkoituksena on varmistaa mahdollisimman pysyvät avustajat asiakkaalle. Avustajaringin tavoitteena on turvata asiakkaalle tuttu avustaja silloin, kun asiakas sitä tarvitsee.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat suojarusteet ja muut työntelemiseen liittyvät välineet eikä niistä voi laskuttaa asiakasta tai hyvinvointialuetta. Avustustilanteissa käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

2.5.2 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan avustajatyötä tekevältä henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa, vaan soveltuvuutta avustajatyöhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat soveltuvia toimimaan henkilökohtaisen avustajan tehtävissä. Valitessaan asiakkaalle avustajaa tai avustajia palveluntuottajan tulee huomioida valinnassa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin. Henkilöstö tulee olla perehdytetty henkilökohtaisen avun palvelun luonteeseen sekä asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan ja työsuojeluun. Tämän lisäksi asiakkaalla on perehdytysvastuu omaan avustamiseensa liittyvistä yksityiskohtaisista työkäytännöistä ja muista tarpeista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajat osaavat toimia erilaisissa ensiapu- ja hätätilanteissa sekä omaavat palvelun toteuttamisen kannalta

riittävät ensiaputaidot. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Avustajalla tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentin mukaisiin rikoksiin ja kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (504/2002) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentin mukaisiin rikoksiin ja kaikkien ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §).

Lisäksi palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu vammaispalvelulain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mennessään. Henkilökortissa tulee olla yrityksen nimi, y-tunnus, avustajan kuva sekä avustajan nimi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei avustajana toimi avustettavan omainen, ellei siihen ole myönnetty lupaa vammaissosiaalityön päätöksellä. Perheenjäsenellä tarkoitetaan vammaisen henkilön puolisoa, avopuolisoa, kumppania, lasta, vanhempaa, isovanhempaa tai sisarusta. Perheenjäsenen määritelmä pohjautuu oikeuskäytäntöön. Lähtökohtaisesti nämä henkilöt eivät siis voi toimia vammaisen henkilön avustajina.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto ja kokemus henkilökohtaisen avun palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta. Vastuuhenkilöllä on oltava hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan henkilöstöltä suositellaan vahvasti tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotesuojaa tai sairastetun taudin antamaa suojaa tuhka- ja vesirokkoa sekä kausi-influenssaa vastaan (Tartuntatautilaki 1227/2016).

Ulkomailta rekrytoidun työvoiman käyttö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ulkomailta rekrytoitaessa noudatetaan kansainvälisiä ja kansallisia lakeja. Palveluntuottajan on arvioitava työntekijöiden riittävä kielitaito kyseessä olevaan tehtävään. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että ulkomailta rekrytoitu henkilöstö täyttää tartuntatautilain

edellyttämät vaatimukset. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että työntekijällä on oleskelulupa ja työnteko-oikeus. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä ulkomailta rekrytoidun henkilöstön riittävän osaamisen selvittämisessä palvelunjärjestäjän ja valvontaviranomaisten kanssa ja noudatettava heidän ohjeitaan. Palveluntuottajan on osoitettava tarvittaessa ulkomailta rekrytoidun henkilöstön kielitaito palvelunjärjestäjälle todistuksin.

2.5.3 Asiakastietojärjestelmä

Pirkanmaan hyvinvointialue ei edellytä henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajia hankkimaan Kanta-yhteensopivaa asiakastietojärjestelmää.

Pirkanmaan hyvinvointialue saa henkilökohtaisen avun palvelun toteutustiedot nykyisillä yhteisesti palveluntuottajan kanssa sovitulla dokumentointitavoilla (esim. sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä). Palvelun toteuttamisen tietoja, esimerkiksi kuukausittaista toteumakoostetta ei tallenneta osaksi asiakkaan Kanta-palveluihin tallentuvia asiakaskirjoja, koska tietojen minimoinnin kannalta sille ei ole tarvetta.

2.6 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot

Palveluntuottajan tulee antaa ja tarvittaessa päivittää yleisessä osassa (kappale 1.4) vaadittavien todistusten lisäksi hyvinvointialueen järjestelmään seuraavat tiedot:

- Palveluntuottajan virallinen nimi ja y-tunnus
- Palveluntuottajan osoitetiedot, puhelinnumero, sähköposti ja www-osoite
- Palveluntuottajan yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti
- Yleiskuvaus palveluntuottajasta, toiminnasta sekä mahdollisesta erityisosaamisesta.
- Maksutiedot
- Hinnasto
- Toiminta-alueen tiedot hinnaston lisätietokohtaan (Lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä).

2.7 Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa sekä sitoutua hyvinvointialueen määrittelemään palvelun kehittämistoimintaan. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyötapaamisiin. Hyvinvointialueella tulee olla mahdollisuus saada yhteys palveluntuottajaan virka-aikana.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä hyvinvointialueelle (mm. reklamaatiot, palautteet, raportointi, poikkeamatilanteet).

Hyvinvointialueella on oikeus auditoida ja tarkastaa palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan hyvinvointialueelle välittömästi, mikäli palveluntuottajan kyvyssä tuottaa palvelua tapahtuu oleellisia muutoksia, tai kyky toimia sääntökirjan ehtojen mukaisesti uhkaa vaarantua.

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakaskohtaisesti varauksen tekemisen ajankohdasta, avustajakäynnin päivämäärästä, kellonajasta, avustuksen kestosta sekä kuka asiakasta on käynyt avustamassa. Lisäksi palveluntuottajan tulee pitää kirjaa palvelun tuottamisessa mahdollisesti tapahtuvista poikkeamista. Hyvinvointialueella on oikeus saada tarkastaa edellä mainitut tiedot palvelun toimintavarmuuden seuraamiseksi.

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon määräys yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimisesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 27) Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen tulee osallistuttaa ja sitouttaa koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman tulee sisältää palvelun tuottamiseen liittyvää riskiarviointia sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

2.8 Alihankinta

Palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 17 §:ssä säädetyin rajoituksin. Palveluntuottajalla tulee olla palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta. Mikäli alihankintana tuotetaan yli puolet tämän palvelusetelin sääntökirjan palvelusta, edellyttää se hyvinvointialueen etukäteistä hyväksymistä. Palveluntuottaja ei voi ketjuttaa palveluja siten, että palveluntuottajan alihankkija hankkii palvelua edelleen alihankintana.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää, ja esittää selvitys siitä, että alihankkijat täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain 14 §:ssä säädetyt vaatimukset sekä tässä sääntökirjassa asetut vaatimukset. Alihankkijoiden käytön edellytyksenä on, että hyvinvointialue on hyväksynyt kunkin alihankkijan käytön. Palveluntuottaja vastaa tietojen ajantasaisuudesta hyvinvointialueelle. Ilmoitusvelvollisuus ja etukäteishyväksyntä eivät koske itsenäisiä ammatinharjoittajia, joita palveluntuottaja mahdollisesti käyttää palvelussa omaa työvoimaansa täydentävänä. Hyvinvointialueen pyynnöstä palveluntuottajan on ilmoitettava täydentävän työvoiman osuus palvelussa käytetystä henkilöstöstä.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten velvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman hyvinvointialueen suostumusta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle etukäteen kaikista suunnitelluista alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä. Jos alihankkija ei voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resurssiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka hyvinvointialue hyväksyy. Hyvinvointialue voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Hyvinvointialueen tulee hyväksyä tai hylätä alihankkijan muutos saatuaan palveluntuottajalta ilmoituksen muutoksesta. Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankkijaa, jota

hyvinvointialue on perustellusta syystä ilmoittanut vastustavansa. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksyminen päättömästi tai hyvinvointialueen määrittämänä ajankohtana.

Lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Muutokset alihankintasuhteissa eivät saa johtaa olennaiseen muutokseen. Muutokset eivät ole mahdollisia muun muassa seuraavissa tilanteissa:

1. Muutos heikentää palveluntuottajan taloudellisia, toiminnallisia tai muita edellytyksiä palvelun tuottamisessa; tai
2. Muutos heikentää tai muuttaa olennaisesti palveluntuottajan kapasiteettia tai heikentää palvelun tasoa.

Palveluntuottajan esittäessä alihankkijaluetteloon muutoksia, palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueen pyynnöstä selvitys sellaisista alihankkijoidensa kanssa tekemistään sopimuksista taikka sitoumuksista, jotka vaikuttavat palveluntuottajan taloudellisiin, toiminnallisiin ja muihin edellytyksiin sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa sekä palveluntuottajan ja alihankkijoiden välisiin palvelun tuottamista ja vastuunjakoa koskeviin seikkoihin.

Henkilöstövuokrauksen käyttö

Vuokrattu henkilöstö toimii suoraan palveluntuottajan työnjohdon alla eikä sitä tulkita alihankinnaksi. Palveluntuottajan tulee vuokrahenkilökuntaa käyttäessään huolehtia siitä, että palveluntuottajalla on hyvinvointialueen palvelusetelin sääntökirjan palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta, palveluksessaan riittävästi toiminnan edellyttämää ammattihenkilöstöä sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Hyvinvointialueella on halutessaan oikeus pyytää tietoja hankittavan palvelun tuottamiseen käytettävästä henkilöstövuokrausyrityksestä ja vuokrahenkilöstöstä.

2.9 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamisesta palvelusetelin sääntökirjan ehtojen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta henkilökohtaisesta avun palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

2.9.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun sen palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avustamisajasta asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on ilmoitettava etukäteen, että sovitun avustamisen hoitaa sijainen ja asiakkaalle on kerrottava, kuka sijaisena toimii. Asiakkaalla on näin halutessaan oikeus peruuttaa tilaus.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan hyvinvointialueelle, mikäli avustuskäynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä.

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

2.9.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Ennen palvelun aloittamista tulee asiakkaan ja palveluntuottajan välillä solmia kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Asiakkaan irtisanoessa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja palveluntuottajan irtisanoessa sopimuksen irtisanomisaika on neljä (4) viikkoa elleivät asiakas ja palveluntuottaja ole yhdessä muuta sopineet. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

2.9.3 Palvelun virhe tai viivästyminen

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä. Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjassa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.)

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksen yhteydessä tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

Sääntökirjan yleisessä osiossa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa. 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 viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

2.9.4 Oikaisu/hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä viipymättä, tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä tai viivästyksestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

2.9.5 Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

2.9.6 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

2.9.7 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta, jos hänelle aiheutuu suoraa vahinkoa palveluntarjoajan virheestä tai myöhästymisestä. Palveluntarjoaja ei kuitenkaan ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos hän pystyy osoittamaan, että viivästys johtui ylivoimaisesta esteestä, johon hän ei voinut vaikuttaa. Siihen kuuluvat odottamattomat, ennalta-arvaamattomat ja osapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat, kuten luonnonmullistukset, sodat, viranomais määräykset tai pandemiat. Tällaisen esteen ei olisi kohtuudella voinut olettaa tapahtuvan sopimusta tehdessä, eikä sitä olisi voinut estää tai sen vaikutuksia poistaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta virheen tai viivästyksen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe tai viivästys johtuu palveluntuottajan puolella olleesta huolimattomuudesta.

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

2.9.8 Palaute

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle jatkuvan palautteen antaminen. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastuuhenkilölle sekä lisäksi esimerkiksi avustajan, puhelimen, tekstiviestin tai sähköpostin välityksellä. Asiakas voi antaa palautteen joko suullisesti tai kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee informoida ja tarvittaessa avustaa asiakkaita palautteen antamisessa.

Palveluntuottajan tulee käsitellä palautteet mahdollisimman pian ja asiakkaiden tulee saada niihin kirjalliset vastaukset viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa. Palveluntuottaja tulee toimittaa kirjalliset vastaukset myös hyvinvointialueelle henkilökohtaisen avun yksikköön. Hyvinvointialueelle toimitetut palveluntuottajaa koskevat asiakaspalautteet toimitetaan asiakkaan luvalla edelleen palveluntuottajalle, joka laatii niihin kirjalliset vastineet henkilökohtaisen avun yksikköön. Henkilökohtaisen avun yksikkö toimittaa vastineet asiakkaalle. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

2.9.9 Reklamaatio

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan palvelun virheestä tai viivästyisestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on havainnut virheen tai viivästyksen. Asiakas voi antaa reklamaation joko suullisesti tai kirjallisesti. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja kirjalliset reklamaatiot menevät tiedoksi myös henkilökohtaisen avun yksikköön.

Asiakas saa palveluntuottajan estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kirjallisesti seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Palveluntuottaja tulee toimittaa kirjalliset vastaukset myös hyvinvointialueelle henkilökohtaisen avun yksikköön. Palveluntuottajan on huomioitava annetut reklamaatiot toimintansa kehittämisessä.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta kolmen (3) toimintaan olennaisesti vaikuttavan kirjallisen (asiakkaan tai Pirkanmaan hyvinvointialueen tekemän) reklamaation jälkeen, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut reklamaatioissa esitettyjä epäkohtia 14 vuorokauden kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta. Toimintaan olennaisesti vaikuttavia tilanteita ovat ainakin, joissa palvelusetelituottaja:

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia,
2. ei noudata sääntökirjassa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja,

3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäättökseen vastaisesti tai
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä

Olennaiseksi rikkomukseksi katsotaan myös toistuva virhe. Virhettä pidetään toistuvana, jos samasta tai samankaltaisesta virheestä on huomautettu kirjallisesti kaksi (2) kertaa ja virhe edelleen toistuu. Mikäli palvelutuottajan hyväksyminen palvelusetelituottajaksi on peruutettu toimintaan olennaisesti vaikuttavien reklamaatioiden takia, on palveluntuottajalla mahdollisuus hakeutua palvelusetelituottajaksi seuraavan kerran kuuden (6) kuukauden jälkeen peruuttamisesta.

2.9.10 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.

2.9.11 Salassapitovelvollisuus

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, sillä palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, hyvinvointialue hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

2.9.12 Lisäpalveluiden hinnoittelu

Mikäli asiakas tilaa palveluntuottajalta lisäpalveluita, jotka eivät kuulu tämän palvelusetelin piiriin, laskutettavien lisäpalvelujen tulee olla hinnaltaan kohtuullisia. Tuottajan on varmistettava, että asiakas ymmärtää lisäpalvelujen maksullisuuden ja palvelujen ostoon liittyvät muut sopimuskäytännöt. Asiakas maksaa itse lisäpalvelut.

Liite 1: Hintaliite

Liite 2: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat (Henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot)

3 Liitteet

3.1 Hintaliite

Palvelusetelillä tuotettavien palveluiden hinnat (€/h) eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille ovat seuraavan taulukon mukaiset. Hinnat pyöristetty 0,1 € tasolla.

Arkipäivä ma-pe kello 06-18	23,90 €/h
Arki-ilta ma-pe kello 18–21	27,20 €/h
Lauantai kello 06-18	29,40 €/h
Lauantai-ilta kello 18–20	32,50 €/h
Sunnuntai ja arkipyhä kello 06-18	45,40 €/h
Sunnuntai-ilta ja arkipyhä kello 18–21	48,80 €/h
Arki yö ma-pe kello 21–24 ja 00–06	32,50 €/h
Lauantai yö kello 00–06	38,00 €/h
Lauantai yö kello 20–24	54,00 €/h
Sunnuntai yö ja arkipyhä kello 00–06 ja 21–24	54,00 €/h

Palvelusetelin hinnoittelun kertoimet eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille on esitetty seuraavassa kuvassa:

Kellon aika	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
00-01	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
01-02	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
02-03	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
03-04	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
04-05	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
05-06	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,59	2,26
06-07	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
07-08	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
08-09	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
09-10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
10-11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
11-12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
12-13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
13-14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
14-15	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
15-16	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
16-17	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
17-18	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,23	1,90
18-19	1,14	1,14	1,14	1,14	1,14	1,36	2,04
19-20	1,14	1,14	1,14	1,14	1,14	1,36	2,04
20-21	1,14	1,14	1,14	1,14	1,14	2,26	2,04
21-22	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	2,26	2,26
22-23	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	2,26	2,26
23-24	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	2,26	2,26

3.1.1.1 Hinnan korottaminen

Hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialueelta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan hyvinvointialueen määrittämällä tavalla palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää (PSOP) käyttäen. Järjestelmään kirjataan myös palvelussa tapahtuneet poikkeukset tilastointia ja laskutusta varten.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan määrittelemässä paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly laskutettavaan avustusaikaan.

3.1.1.2 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset ja muut kulut

Matkakorvauksina maksetaan valtion matkustusohjesäännön mukainen kilometrikorvaus yli 15 kilometriä ylittäviltä yhdensuuntaisilta matkoilta. Kilometrikorvaus lasketaan työntekijän kotiosoitteesta, edellisen työtehtävän suorittamispaikasta tai tarjoajan toimipisteestä sen mukaisesti, mikä sijaitsee sitä paikkaa lähinnä, jossa avustaminen tosiasiallisesti tapahtuu. Tämä lisäksi yli 30 kilometriä ylittäviltä yhdensuuntaisilta matkoilta maksetaan kilometrikorvauksen lisäksi kertaluonteinen seitsemän (7) euron matka-aikakorvaus. Palveluntuottajan tulee sitoutua optimoimaan reittisuunnitteluaan.

Ohjeet kilometrikorvausten laskuttamiseen toimitetaan palvelusetelituottajalle henkilökohtaisen avun yksiköstä.

Muut avustajasta aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset kulut (esimerkiksi pääsyliput) korvataan asiakkaalle kuitteja vastaan. Asiakkaan tulee hyödyntää mahdollisuuksien mukaan vammaisetuksia (esimerkiksi EU:n vammaiskorttia ja VR:n tarjoamia etuuksia vammaisille matkustajille).

Pidemmistä matkoista (esimerkiksi työ- ja lomamatkat) tai muista erityistä varautumista vaativista avustustapahtumista ja niihin liittyvistä kustannuksista tulee asiakkaan neuvotella etukäteen vammaissosiaaliryhmän työntekijänsä kanssa.

3.2 Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite

Ajantasainen salassapito- ja turvallisuusliite löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta [salassapito-ja-turvallisuusliite-palvelusetelisaantokirjoihin](#)

3.3 Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat

Ajantasainen tietosuojaliite löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta [tietosuojaliite-palvelusetelisaantokirjat](#)