

# **Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty 12.8.2024, aluehallitus §211

Muutettu 19.1.2026

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



## Sisällys

|        |                                                                              |    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1      | Yleinen osio .....                                                           | 5  |
| 1.1    | Sääntökirja .....                                                            | 5  |
| 1.2    | Määritelmät.....                                                             | 5  |
| 1.3    | Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot .....                                   | 7  |
| 1.4    | Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....                                        | 8  |
| 1.5    | Palveluntuottajan velvoitteet .....                                          | 10 |
| 1.5.1  | Lainsäädäntö.....                                                            | 10 |
| 1.5.2  | Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin .....                                | 10 |
| 1.5.3  | Rekisteröinti palvelutietovarantoon .....                                    | 11 |
| 1.5.4  | Vähimmäispalvelutaso.....                                                    | 11 |
| 1.5.5  | Vakuutusturva .....                                                          | 11 |
| 1.5.6  | Toimitilat.....                                                              | 11 |
| 1.5.7  | Hintatiedot ja tiedottaminen .....                                           | 11 |
| 1.5.8  | Sopimus ja palvelun peruuttaminen.....                                       | 12 |
| 1.5.9  | Henkilöstö.....                                                              | 12 |
| 1.5.10 | Asiakastyytyväisyys ja -palaute.....                                         | 13 |
| 1.5.11 | Tiedonanto hyvinvointialueelle .....                                         | 13 |
| 1.5.12 | Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito.....                             | 14 |
| 1.5.13 | Julkisuus ja salassapito .....                                               | 14 |
| 1.5.14 | Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi .....                     | 15 |
| 1.5.15 | Markkinointi .....                                                           | 16 |
| 1.5.16 | Laskutus .....                                                               | 16 |
| 1.5.17 | Palveluntuottamista uhkaavat häiriöt ja esteet .....                         | 17 |
| 1.5.18 | Muut vaatimukset.....                                                        | 18 |
| 1.6    | Hyvinvointialueen velvoitteet.....                                           | 18 |
| 1.7    | Hyväksymisen peruuttaminen .....                                             | 19 |
| 1.8    | Tietojärjestelmät .....                                                      | 19 |
| 1.9    | Verotus .....                                                                | 20 |
| 1.10   | Vastuu virhetilanteessa.....                                                 | 21 |
| 1.11   | Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....                               | 21 |
| 1.12   | Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle .....                   | 22 |
| 1.13   | Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot .....                              | 22 |
| 2      | Palvelukohtainen osio - Omaishoidon tuen vapaat.....                         | 23 |
| 2.1    | Määritelmät.....                                                             | 23 |
| 2.2    | Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat .....                                    | 23 |
| 2.3    | Palvelusetelin arvo.....                                                     | 24 |
| 2.4    | Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaamisen ja tuottamisen prosessi ... | 24 |
| 2.4.1  | Asiakkuuden varmistaminen .....                                              | 26 |

|         |                                                                                                            |    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.4.2   | Palvelun kirjaus .....                                                                                     | 26 |
| 2.4.3   | Laskutus.....                                                                                              | 26 |
| 2.5     | Palvelun sisällön vaatimukset .....                                                                        | 26 |
| 2.5.1   | Palvelun sisältö.....                                                                                      | 26 |
| 2.5.2   | Kotiin vietävä ammatillinen palvelu .....                                                                  | 27 |
| 2.5.3   | Kotiin vietävä ei-ammattillinen palvelu .....                                                              | 27 |
| 2.5.4   | Ryhmätoiminta.....                                                                                         | 28 |
| 2.5.5   | Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen asumispalveluyksikössä                                   | 28 |
| 2.5.6   | Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen omaishoidon vapaan palvelussa.                                       | 29 |
| 2.5.7   | Palveluntuottajan tilat ryhmätoiminnassa sekä lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa..... | 29 |
| 2.5.8   | Mahdolliset lisäpalvelut.....                                                                              | 30 |
| 2.6     | Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat muut vaatimukset .....                                       | 30 |
| 2.6.1   | Palveluntuottajaa/ Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot .....                                            | 30 |
| 2.6.2   | Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset .....                                                   | 30 |
| 2.6.2.1 | Ammattillisen palvelun koulutusvaatimukset palveluntuottajille .....                                       | 31 |
| 2.6.2.2 | Ei-ammattillisen palvelun koulutusvaatimukset palveluntuottajille .....                                    | 32 |
| 2.6.3   | Mitoitusvaatimukset ympärivuorokautisessa hoidossa .....                                                   | 32 |
| 2.6.4   | Perehdytys .....                                                                                           | 32 |
| 2.7     | Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot.....                               | 33 |
| 2.8     | Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet .....                                                            | 34 |
| 2.9     | Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....                                     | 34 |
| 2.9.1   | Palvelukerran peruutus.....                                                                                | 35 |
| 2.9.2   | Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....                                                       | 35 |
| 2.9.3   | Palvelun virhe tai viivästyminen .....                                                                     | 35 |
| 2.9.4   | Oikaisu/hyvitys.....                                                                                       | 36 |
| 2.9.5   | Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä.....                                                             | 36 |
| 2.9.6   | Sopimuksen purku.....                                                                                      | 36 |
| 2.9.7   | Vahingonkorvaus.....                                                                                       | 36 |
| 2.9.8   | Palaute .....                                                                                              | 37 |
| 2.9.9   | Reklamaatio .....                                                                                          | 37 |
| 2.9.10  | Erimielisyyksien ratkaiseminen .....                                                                       | 38 |
| 2.9.11  | Salassapitovelvollisuus .....                                                                              | 38 |
| 2.9.12  | Lisäpalveluiden hinnoittelu .....                                                                          | 38 |
| 2.10    | Asiakastietojärjestelmä .....                                                                              | 38 |
| 3       | Liitteet.....                                                                                              | 40 |
| 3.1     | Liite 1 Hintaliite .....                                                                                   | 40 |
| 3.1.1.1 | Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset.....                                                       | 41 |
| 3.1.1.2 | Hinnanmuutokset.....                                                                                       | 41 |
| 3.1.1.3 | Maksukäytäntö .....                                                                                        | 41 |
| 3.1     | Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite.....                                                            | 42 |

|     |                                                             |    |
|-----|-------------------------------------------------------------|----|
| 3.2 | Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin ..... | 42 |
|-----|-------------------------------------------------------------|----|

# 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 (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).

**Tilaajalla** 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 terveystalvulun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujentuottajan 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 terveystalvuluihin, 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 palvelusetelilaissa (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 säädetyistä palveluista. Tällöin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelille sellaisen käyvän arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa.

### 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.

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

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 viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto AVI sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

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](https://pirha.fi).

- Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta hakeuduttaessa palveluntuottaja tunnistautuu Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi tarjoamilla Tunnistus- ja Valtuudet - palvelulla. Lisätietoja asiointiin löytyy Suomi.fi-sivuston [Tietoa tunnistuksesta -sivulta](#) sekä [Tietoa valtuuksista -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 Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri) ja että rekisteröinnistä on annettu päätös.

Sosiaali- ja terveyspalveluita saa tuottaa vain rekisteröity palveluntuottaja ja palveluyksikkö. Valvira tekee päätöksen rekisteröinnistä. Rekisteröinnin edellytyksenä on, että palveluntuottaja ja palveluyksikkö täyttää sille säädetyt taloudelliset, toiminnalliset ja hallinnolliset edellytykset. Tiedot rekisteröidään Valviran ylläpitämään valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin.

Lisätietoja rekisteröitymisestä saat Valviran sivuilta:

- [Soteri-rekisteri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille | Valvira](#)
- [Palveluntuottajarekisteri Soteri | Valvira](#)

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 - tilaajavastuutiedot](#) | [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 vastuuvakuutuskäytäntöä. **(Sovittaessa Luotettava Kumppani - palvelusta, muuten toimitettava erikseen.)**

### **Muut vaadittavat liitteet:**

Päätös rekisteröitymisestä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri). Mikäli palveluntuottajalla on aiemmin saatu palvelusetelipalvelussa vaadittava valvontalain säädösten mukainen päätös (myönnetty lupa tai rekisteröity ilmoitus), se siirtyy Valveri-rekisteristä Soteri-rekisteriin automaattisesti ja kelpaavat.

- 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 pätevyysdet 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 rekisteriin.

### **Alihankinta**

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa 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.

## **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.

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 työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

### **1.5.2 Rekisteröinti ennakoperintärekisteriin**

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakoperintärekisterissä.

### **1.5.3 Rekisteröinti palvelutietovarantoon**

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.

### **1.5.4 Vähimmäispalvelutaso**

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

### **1.5.5 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.

### **1.5.6 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 osassa.

### **1.5.7 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 internet-sivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, toimitilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan kunnat, joiden alueella kotiin vietävää palvelua tuotetaan. Mikäli internet-sivujen 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 nettiajanvarausjärjestelmän kautta. Ajanvarauksen peruminen pitää olla mahdollista kellonajasta riippumatta.

### **1.5.8 Sopimus ja palvelun peruuttaminen**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kanssa on tehty sopimus palvelun sisällöstä, tuottamispaikasta, aikataulusta, palvelun määrästä sekä peruutusehdoista. Hinnosta 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.

### **1.5.9 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 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 Valviran 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.

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 §).

Hyväksytyn 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 täydennyskoulutuksesta säännöllisesti ja vähintään vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan, ja todentamaan pyydettyä käytyä koulutukset hyvinvointialueelle. Henkilökunnan tulee pätevyystasoltaan vastata hyvinvointialueen palveluntuotannon henkilöstön vähimmäispätevyyttä. Palveluntuottajan henkilökunnan tulee pystyä toteuttamaan palvelu suomeksi.

Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön toimilupaa luvanvaraisissa palveluissa. 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.

#### **1.5.10 Asiakastyytyväisyys ja -palaute**

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalautejärjestelmä laadun seurantaan, ja palautteet tulee käsitellä asianmukaisesti.

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.

#### **1.5.11 Tiedonanto hyvinvointialueelle**

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta 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.

### 1.5.12 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 tietosuoja-asetuksen 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.

### 1.5.13 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 on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö. Suositellaan, että palveluntuottaja käyttää [dpo@xx.fi/](mailto:dpo@xx.fi) [tietosuoja@yritys.fi](mailto:tietosuoja@yritys.fi) tms. tyylistä tehtäväsidonnaista 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.

#### **1.5.14 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, tietoturvallisesti ja julkisuuslain (621/1999) mukaisen hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee käsitellä sähköisiä asiakirjoja tietoturvallisesti, ja niiden pitää olla suojattu esimerkiksi käyttäjätunnuksella ja salasanalla 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 laatisesta ja käsittelystä sekä kirjaamisesta löytyy Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) verkkosivuilta.

Palveluntuottaja on myös velvollinen huolehtimaan tietosuoja-asetuksessa 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 koskevassa luvussa.

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

Palveluntuottaja sitoutuu asiakkuuden päättyttyä 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](#) Palveluntuottaja sitoutuu hävittämään taikka siirtämään kaikki taikka osan hyvinvointialueen vastuulla olevista henkilötiedoista myös hyvinvointialueen muulla perusteella näin vaatiessa. Selvytyden 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.

### 1.5.15 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 palveluseteleitä. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

### 1.5.16 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 palveluseteliportaaliin muodostettu laskuviite sekä muut ohjeistuksen mukaiset tiedot.

- Verkkolaskulla laskutettavissa palveluissa noudatetaan hyvinvointialueen laskutusohjeita. Ajantasaiset laskutusohjeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilta (<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. Palveluntuottaja ei ole oikeutettu laskuttamaan laskutuslisää.

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.

### **1.5.17 Palveluntuottamista uhkaavat häiriöt ja esteet**

Palveluntuottajan on lähtökohtaisesti kaikissa tilanteissa huolehdittava palvelutoiminnan häiriöttömyydestä. Mahdollisiin palveluntuotantoa haittaaviin esteisiin ja häiriöihin tulee varautua ennalta ja niiden syntyessä niistä aiheutuvia 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 kestoltaan rajattua tavanomaista lakkoa tai työnseisausta ei kuitenkaan lueta sellaiseksi tapahtumaksi, jonka perusteella palveluntuottajan voitaisiin katsoa olevan vapautettu tuottamasta palvelua.

### 1.5.18 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 velvoitteet

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 miltoin 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. Palvelujen järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan kannalta olennaiset tiedot palveluntuottajan palautteesta palse.fi-portaalista tai muulla tavalla kootusta palautteesta on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina hyvinvointialueen omaan asiakasrekisteriin / potilastietojärjestelmään. 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 jäädyttämispäätös, riippumatta siitä, onko pakote asetettu tai varojen jäädyttämispäätös 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 atk-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 asiakas- ja 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 tietosuojaja -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- 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, viranomaismääräyksiä 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 tietosuojaan, 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 -suoja 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 käyttölokitietojen 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

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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 terveystyöpalvelu;
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla (38 §) tarkoitetaan muun muassa hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan 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 oikaaisuun. 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 määrittää 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.

## 2 Palvelukohtainen osio - Omaishoidon tuen vapaat

### 2.1 Määritelmät

Tässä palvelukohtaisessa osiossa:

**Asiakkaalla** tarkoitetaan omaishoidettavaa.

**Omaishoitajalla** tarkoitetaan henkilöä, joka pitää huolta perheenjäsenestään tai muusta läheisestään, joka sairaudesta, vammaisuudesta tai muusta erityisestä hoivan tarpeesta johtuen tarvitsee apua arjesta selviytymiseen.

**Ammatillisella palvelulla** tarkoitetaan aikaisemmin käytössä ollutta termiä hoidollinen palvelu.

**Ei-ammatillisella palvelulla** tarkoitetaan aikaisemmin käytössä ollutta termiä ei-hoidollinen palvelu

**Ryhmätoiminnalla** tarkoitetaan aikaisemmin käytössä ollutta termiä päivätoiminta.

**Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella palveluasumisella asumispalveluyksikössä** tarkoitetaan ympärivuorokautista hoitoa asumispalveluyksikössä.

### 2.2 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Omaishoidon tuki on lakiin omaishoidon tuesta (937/2005) perustuva sosiaalipalvelu, jonka järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista.

Hyvinvointialueen viranhaltijat vastaavat asiakkaiden omaishoidon tuen tarpeen arvioinnista ja palvelun myöntämisestä. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjota niille asiakkaille, joille on tehty myönteinen päätös omaishoidon tuesta tai joille on myönnetty Sosiaalihuoltolain 27 b § mukaisia vapaita. Asiakkaalla tai hänen omaishoitajallaan tulee olla omaishoidon tuen tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Omaishoidon tukea myönnetään kaikenikäisille sairaille tai vammaisille henkilöille, joiden läheinen toimii hoitajana ja asiakkaalla on runsas avun tarve henkilökohtaisissa päivittäisissä toimissa. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana. Palvelunkäyttäjiä voivat olla esimerkiksi pitkäaikaissairaat henkilöt, ikäihmiset, kehitysvammaiset ja vammaiset henkilöt sekä henkilöt, joilla on erilaisia kognitiivisia-, neuropsykiatrisia- tai mielenterveyden häiriöitä.

Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motorisissa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa sekä kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Asiakkaalla voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen.

Asiakkaalle myönnetään kolme omaishoidon tuen vapaata kuukaudessa. Yksi myönnetty palveluseteli vastaa yhtä vapaata. Vapaita ei voi käyttää etukäteen tulevilta kuukausilta, mutta kertyneiden vapaiden käyttäminen on mahdollista jälkikäteen kuluvan kalenterivuoden aikana lukuun ottamatta joulukuun vapaita, jotka voi pitää seuraavan vuoden tammikuun aikana.

Omaishoidon tuen vapaita voidaan järjestää tässä sääntökirjassa kuvatun palvelusetelin lisäksi esimerkiksi perhehoitona, lyhytaikaisena huolenpitona asumispalveluyksikössä, leiritoimintana ja sijaishoitajan toteuttamana hoitona. Omaishoidon tuen asiakkaalla voi olla käytössään enintään kahden eri järjestämistavan mukaisia omaishoidon vapaita. Omaishoidon tuen lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

Omaishoidon vapaan palvelusetelillä palveluntuottajat voivat tarjota palvelua asiakkaan kotiin, ryhmätoimintaa tai lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista.

## 2.3 Palvelusetelin arvo

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon.

Kotiin vietävässä sekä ammatillisessa että ei-ammatillisessa palvelussa ja ryhmätoiminnassa palvelusetelin arvo on 125 euroa. Kotiin vietävän palvelun ja ryhmätoiminnan palvelusetelissä ei ole asiakkaalle omavastuusuutta.

Ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä palvelusetelin arvo on 160 euroa. Palvelussa on hintakatto. Se tarkoittaa hyvinvointialueen palvelusetelille määrittelemää enimmäishintaa, ja kyseessä on korkein mahdollinen hinta, jonka palveluntuottaja voi asettaa, sisältäen omavastuun. Hintakatto muodostuu hyvinvointialueen määrittelemästä palvelusetelin arvosta 160 euroa ja asiakkaan maksamasta asiakasmaksulain mukaisesta ja hyvinvointialueen aluevaltuuston vahvistamasta omavastuusuudesta, joka on 1.1.26 alkaen 13,70 € euroa vuorokausi. Palveluntuottaja perii omavastuusuuden suoraan asiakkaalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992). Palveluntuottaja ei saa periä asiakkaalta tai hyvinvointialueelta omaishoidon tuen palvelusta lisämaksuja kuten matkakuluja.

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

## 2.4 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaamisen ja tuottamisen prosessi

Asiakkaan omaishoidon tuesta vastaava työntekijä arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Palvelua myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky, avun ja ohjauksen tarve henkilökohtaisissa toimissa sekä asiakkaan mahdollisten muiden palveluiden ja tukitoimien muodostama palvelukokonaisuus. Asiakkaan omaishoidon tuesta vastaavan työntekijän tekemä päätös omaishoidon tuen vapaiden aikaisesta hoidosta ja sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perustuen.

Omaishoidon tuki myönnetään asiakkaalle pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevalla päätöksellä. Palvelusetelit myönnetään asiakkaalle määräajaisesti enintään kalenterivuodeksi kerrallaan lukuun ottamatta joulukuun vapaita, jotka voi pitää seuraavan vuoden tammikuun aikana.

Asiakas tai hänen omaishoitajansa on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä.

Omaishoidon vapaan palveluseteli voidaan myöntää niille asiakkaille, jotka kykenevät käyttämään ja seuraamaan käytettävissä olevien seteleiden määrää. Yksi palveluseteli on arvoltaan 125 € tai 160 €.

Omaishoidon tuki vastaa palveluun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palveluntuottajien hyväksymisestä, palvelusetelin hallinnoinnista ja omaishoidon vapaiden käytön seurannasta.

Omaishoidon tuesta saa palvelusetelinumeron ja apua palvelusetelin käyttöön sekä tarvittaessa alkuneuvonnan. Alkuneuvonnassa omaishoitaja saa tietää tarkemmin palveluseteliasiakkaan vastuista ja velvollisuuksista. Omaishoidon tuki antaa asiakkaalle tiedon palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista ja kertoo, mistä asiakas saa tietoa palveluntuottajien osaamisesta, palvelun hinnasta, asiakastytytyväisyydestä ja muista palveluntuottajan valintaan liittyvistä tekijöistä.

Palvelusetelin saanut omaishoitaja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Omaishoitaja valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Omaishoitaja on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja tarkistaa palvelusetelien voimassaolopäivät ennen jakson sopimista.

Omaishoitaja ja palveluntuottaja sopivat kirjallisesti palvelusopimuksella palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan omaishoidon tuen suunnitelman mukaisesti (entinen palvelu- ja hoitosuunnitelma). Halutessaan omaishoitaja voi pyytää palveluntuottajalta maksuttoman aloitustapaamisen. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua asiakkaan omaishoidon tuen suunnitelman sekä -päätöksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä omaishoidon tukeen, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia suhteessa voimassa olevaan omaishoidon tuen suunnitelmaan.

Omaishoitaja ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat muun muassa tiedot sairauksista ja valvonnan tarpeesta, jotka vaikuttavat olennaisesti omaishoidon tuen vapaan toteuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kotiin vietävissä palveluissa työntekijä on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Omaishoitaja maksaa palveluntuottajalta tilaamansa omaishoidon tuen vapaan aikaisen palvelun hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä. Omaishoitaja antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi hyvinvointialueelta. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta tehtyjen työtuntien perusteella hyväksytyn hinnaston mukaisesti PSOP-järjestelmän kautta.

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

### **2.4.1 Asiakkuuden varmistaminen**

Omaishoitajan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee pyytää heiltä palvelusetelin numero ja tarkastaa asiakkaan tiedot sekä palvelusetelin voimassaolo ja saldo PSOP-järjestelmästä. Palveluntuottajan tulee ennen palvelun toteuttamista varmistaa, että palveluseteli sopii voimassa olevan hinnaston mukaiseen palveluun, ammatillinen/ei-ammatillinen ja tehdä asiakkuus (entinen palveluvaraus) palvelusetelille. Mikäli jälkikäteen käy ilmi, että oikeutta palveluun ei ole ollut niin hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

### **2.4.2 Palvelun kirjaus**

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään käynnin jälkeen, jolloin asiakas voi seurata reaaliaikaisesti palvelutapahtumia. 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. Määräajasta myöhästyneet tapahtumakirjaukset siirtyvät seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

### **2.4.3 Laskutus**

Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin laskutuksesta käytetään aina PSOP-järjestelmää. PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ajoissa kirjatusta 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. Jos samassa omaishoitoperheessä on useampi palveluseteliasiakas, joita hoidetaan yhtä aikaa, laskutetaan kaikkia asiakkaita erikseen.

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.

## **2.5 Palvelun sisällön vaatimukset**

### **2.5.1 Palvelun sisältö**

Omaishoitaja ja asiakas sopivat yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan ja myönnettyä palveluseteliä. Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen ja vahvistamisen.

Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa toimintakykyä ylläpitävällä työotteella, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä sekä hoidon ohjausta ja neuvontaa. Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen

mukaisesti. Palveluntuottajan tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista.

### **2.5.2 Kotiin vietävä ammatillinen palvelu**

Kotiin vietävässä ammatillisessa palvelusetelipalvelussa palveluntuottajan henkilöstöltä vaaditaan vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkintoa sekä rekisteröitymistä Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Kotiin vietävällä ammatillisella palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaalle kotiin vietävän hoidon ja huolenpidon hoitajan poissa ollessa. Palveluun kuuluvat henkilökohtainen hoiva- ja huolenpito sekä ohjaus ja valvonta: terveyden- ja sairaanhoidolliset toimenpiteet, ruokailu, tarvittaessa ruuan valmistukseen liittyvät tehtävät ja liikkumisessa avustaminen. Siivouksen ja vaatehuoltoon liittyviä tehtäviä palvelu sisältää, mikäli se liittyy hoidon aikana tapahtuneeseen tarpeeseen esimerkiksi likaantuneiden vaatteiden tai pudonneiden esineiden siistiminen. Ateriat ja hoitotarvikkeet tulevat asiakkaan hankkimina. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaalle suoritettavia tehtäviä voivat olla asiakkaan omaishoidon tuen suunnitelman (entinen palvelu- ja hoitosuunnitelma) mukaisesti muu muassa: Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustaminen esimerkiksi riisuminen, peseytyminen ja muut hygieniaan liittyvät toimet, rasvaus, pukeminen, asennon muutokset sekä lääkkeiden annostelu ja ottamisessa avustaminen (edellyttää lääkehoidon koulutusta ja lääkeluvan).

Kotiin vietävä ammatillinen palvelu sisältää lisäksi käynnin yhteydessä omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoivatyössä. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tuotettava palvelu ei sisällä esimerkiksi ikkunanpesua, viikko- tai perussiivousta tai pihatöitä. Vapaan aikainen hoito kohdistuu vain omaishoidettavaan, ei esimerkiksi perheen muihin lapsiin.

### **2.5.3 Kotiin vietävä ei-ammattillinen palvelu**

Kotiin vietävässä ei-ammattillisessa palvelusetelipalvelussa palveluntuottajan henkilöstöllä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa, vaan soveltuvuutta tehtävään työhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöinä toimivat henkilöt ovat soveltuvia toimimaan tehtävissä, kuten kohdassa 2.6.2.2 on määritelty.

Kotiin vietävällä ei-ammattillisessa palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaalle kotiin vietävän avun sekä ohjauksen ja valvonnan hoitajan poissa ollessa. Palveluun kuuluu avustamista ruokailussa, tarvittaessa ruuan valmistukseen liittyvät tehtävät ja liikkumisessa avustaminen. Siivouksen ja vaatehuoltoon liittyviä tehtäviä palvelu sisältää, mikäli se liittyy hoidon aikana tapahtuneeseen tarpeeseen esimerkiksi likaantuneiden vaatteiden tai pudonneiden esineiden siistiminen. Ateriat ja hoitotarvikkeet tulevat asiakkaan hankkimina. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaalle suoritettavat tehtävät eivät saa olla lääkehoitoon liittyviä. Lääkehoito tarkoittaa lääkkeiden jakamista, annostelua ja ottamisessa avustamista.

Kotiin vietävä ei-ammattillinen palvelu sisältää lisäksi käynnin yhteydessä omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoivatyössä. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tuotettava palvelu ei sisällä esimerkiksi ikkunanpesua, viikko- tai perussiivousta tai pihatöitä. Vapaan aikainen hoito kohdistuu vain omaishoidettavaan, ei esimerkiksi perheen muihin lapsiin.

#### **2.5.4 Ryhmätoiminta**

Ryhmätoiminnalla tarkoitetaan ryhmämuotoista kuntouttavaa päivätoimintaa. Ryhmätoiminta on tukipalvelu, jonka avulla voidaan tukea ja edistää osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä, terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja kotona asumista. Ryhmätoiminnassa asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan käyttämään omia voimavaroja. Asiakkaat saavat tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi itsehoidosta, palveluista ja ajankohtaisista asioista.

Ryhmätoimintaan sisältyy asiakkaiden tarpeiden mukaan liikuntatuokioita ja ulkoilua sekä erilaisia kulttuuritoimintoja ja yhdessäoloa.

Ryhmätoiminta tapahtuu palveluntuottajan tiloissa ja paikalla on usein myös muita asiakkaita. Ryhmätoiminnassa tulee huolehtia asiakkaan lääkehoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta, hoivasta ja huolenpidosta, terveydellisistä ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä, ruokailuista sekä liikkumisesta avustamisesta. Palveluntuottaja sekä omaishoitaja huolehtivat yhdessä siitä, että palveluntuottajalla on tarvittavat tiedot asiakkaan hoidon, seurannan ja valvonnan tarpeista.

#### **2.5.5 Lyhytaikainen ympäri vuorokautinen palveluasuminen asumispalveluyksikössä**

Ympäri vuorokautisen lyhytaikaisen huolenpidon tavoitteena on tukea asiakkaan omassa kodissa asumista, ylläpitää ja edistää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä tukea omaishoitajan jaksamista ja hyvinvointia. Ympäri vuorokautisen hoidon palvelut perustuvat asiakkaan yksilöllisen hoidon ja hoivan tarpeisiin, jotka on määritelty hyvinvointialueen tekemässä asiakkaan omaishoidon tuen suunnitelmassa (palvelu- ja hoitosuunnitelma).

Ympäri vuorokautinen hoito asumispalveluyksikössä sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon ja hoivan, sisältäen asumispalveluyksikössä mahdollisen terveyden- ja sairaanhoidon. Hoidolla ja hoivalla tarkoitetaan päivittäisissä toiminnoissa kuten ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa, intiimihygienian hoidossa ja liikkumisessa auttamista sekä asumispalveluyksikössä annettavaa virkistystä ja ulkoilua, ateriapalvelua, siivous- ja pyykipalveluja.

Ympäri vuorokautiseen hoitoon asumispalveluyksikössä kuuluu ammattitaitoisen henkilöstön toteuttama asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoito ja hoiva sekä arjessa tarvittava ammatillinen apu, tuki ja ohjaus. Palveluntuottaja vastaa hoitojakson aikana asiakkaan päivittäiseen hoitoon liittyvistä terveys- ja sairaanhoitopalveluiden sekä lääkehoidon toteutumisesta. Palvelu sisältää tarvittaessa asiakkaan kuntoutussuunnitelman mukaisen säännöllisen kotona tapahtuvan kuntoutuksen, esimerkiksi fysioterapiaharjoitteiden, toteuttamisessa tukemisen ja avustamisen.

Palveluntuottajan velvollisuutena on tiedottaa asiakasta hoitojaksoa koskevista olennaisista asioista, kuten jaksolle mukaan otettavista tarvikkeista sekä saapumis- ja lähtöajasta. Palveluntuottaja sekä

omaishoitaja huolehtivat yhdessä siitä, että palveluntuottajalla on tarvittavat tiedot asiakkaan hoidon, seurannan ja valvonnan tarpeista.

Asiakasta tulee kannustaa osallistumaan tämän toimintakyvyn, ikätason ja toiveiden mukaisesti asumispalveluyksikön yhteisön arkeen. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun, ikätason ja toimintakyvyn mukaiseen virike- ja vapaa-ajantoimintaan sekä normaalin arkirytmien säilyttämiseen.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan päivittäisestä ruokailusta, johon kuuluu aamiainen, lounas, kahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Palveluntuottaja turvaa asiakkaiden riittävän ravinnonsaannin, avustaa asiakasta tarpeen mukaan ruokailuissa sekä ottaa huomioon asiakkaiden erityisruokavaliot ja mahdolliset syömiseen liittyvät erityispiirteet. Ikäihmisten osalta ateriat rytmitetään siten, että yöpaaston pituus on korkeintaan 10–11 tuntia ja välipalaa tulee olla saatavilla vuorokauden ympäri.

Henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen, tarvittava peseytymisapu sekä wc-käynneissä avustaminen tarvittaessa ympäri vuorokauden kuuluvat palveluntuottajan vastuulle. Lisäksi palveluntuottajan vastuulla on asiakkaan avustaminen tarvittaessa pukeutumisessa sekä vaate- ja liinavaatehuollosta sekä asumisympäristön päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen.

### **2.5.6 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen omaishoidon vapaan palvelussa**

Omaishoidon tuen vapaiden aikaisessa hoidossa työskentelytapana on voimavaroja tukeva (kuntouttava) työote. Kuntouttavalla työotteella tarkoitetaan muun muassa asiakkaan toimintakyvyn ja omatoimisuuden tukemista sekä ohjaamista päivittäisissä toiminnoissa. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

### **2.5.7 Palveluntuottajan tilat ryhmätoiminnassa sekä lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa**

Tilojen tulee olla palveluntuottajan tarjoamien palvelujen tuottamiseksi sellaiset, että ne soveltuvat ryhmätoiminnan tai lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen toteuttamiseen ja asiakkaiden tarpeisiin. Tilojen, piha-alueiden sekä kulkureittien tulee olla turvallisia ja esteettömiä. Asiakkaan yksityisyys tulee pystyä turvaamaan tiloissa päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Tilojen tulee olla siistit ja puhtaat.

Ryhmätoiminnan tilojen tulee olla käyttäjäryhmälle soveltuvat, turvalliset ja niissä tulee olla asianmukaiset WC- ja peseytymistilat. Asiakkaan yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Tiloissa tulee olla peruskalusteet tarvikkeineen.

Asumispalveluyksikössä asiakkaalla tulee olla käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, viihtyisä, esteetön ja kalustettu huone tai asunto sekä asiakasmitoitukseen nähden riittävästi WC- ja peseytymistiloja. Huoneessa on vähintään sänky, pöytä, tuoli, valaisin ja vaatekaappi. Palveluntuottaja vastaa peittojen, tynyjen ja liinavaatteiden hankinnasta. Hoitosänky järjestetään asiakkaan käyttöön tarvittaessa. Asiakas voi tuoda omia tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi. Asiakkaan kanssa ei tehdä vuokrasopimusta eikä asiakkaalta peritä vuokraa.

Päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä ympärivuorokautisen hoidon asumispalveluyksikössä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelujen tuottamiseen käytettävät tilat ovat siistit ja puhtaat. Asumispalveluyksikön tilojen tulee olla tarvittaessa lukittavat.

Asiakkailla voi olla käytössään erilaisia kommunikaation ja liikkumisen apuvälineitä. Henkilöstön tulee olla perehdytetty fyysiseen avustamiseen sekä apuvälineiden käyttöön asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakas tuo mukanaan tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet, lääkkeet ja hoitotarvikkeet. Henkilöstön on huolehdittava apuvälineiden siisteydestä ja kunnosta. Palveluntuottaja huolehtii yksikössä yhteiskäytössä olevien tai/ja henkilöstön työskentelyä ja työturvallisuutta parantamaan tarkoitettujen, apuvälineiden hankkimisesta ja huoltamisesta. Tällaisia apuvälineitä voivat olla esimerkiksi suihkutuolit ja nostolaitteet.

Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palveluntuottajilta edellytetään, että tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito-, siivous ja hygieniasuunnitelmat ja vastuuhenkilöt ovat nimettyinä.

### **2.5.8 Mahdolliset lisäpalvelut**

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle lisäpalveluja. Näistä palveluista asiakkaalla ja palveluntuottajalla suositellaan olevan erillinen kirjallinen sopimus. Palveluntuottaja laskuttaa nämä palvelut asiakkaalta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta tai laskutuksesta.

## **2.6 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat muut vaatimukset**

### **2.6.1 Palveluntuottajaa/ Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot**

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan omaishoidon vapaan aikaista palvelua asiakkaan tilauksen ja sovitun aikataulun mukaan. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä hyvinvointialueen edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat työvälineet. Muilta osin käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

### **2.6.2 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset**

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto ja kokemus omaishoidon tuen vapaan palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta. Palvelujen vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- ja / tai terveysalan tutkintoa. Mikäli palveluntuottajalla on kolme työntekijää tai enemmän, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla sosiaali- ja / tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, kuten sairaanhoitaja AMK tai vastaava opistotason tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön Soteri-rekisteröintiä.

### 2.6.2.1 Ammatillisen palvelun koulutusvaatimukset palveluntuottajille

Palveluntuottajalla tulee olla kohderyhmän hoitoon koulutuksen saanut sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan henkilöstö. Hoitohenkilöstöllä tulee olla vähintään tehtävään soveltuva toisen asteen sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuutta ja osaamista määrittävät laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994) ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä niitä täsmentävät ja täydentävät asetukset. Lupa- ja valvontaviraston (LVV) verkkosivustolta löytyy tarkempia ohjeita muun muassa ammattioikeuksista, opiskelijoiden tilapäisestä työskentelystä opiskelemaisensa alan tehtävissä sekä työnantajan velvollisuuksista ja vastuista.

Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneiden henkilöiden tulee olla rekisteröitynä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa (140 op) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Opiskelija työskentelee aina johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelija ei voi toimia työvuorossa yksin, vaan työvuorossa tulee olla hänen lisäksi vähintään yksi ammattitukityöntekijä.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että jokaisella lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstön jäsenellä on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistuksen mukainen lääkehoitoon liittyvä osaaminen. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on lääkehoidon täydennyskoulutus ja osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein. Palveluntuottajalla tulee olla THL:n ja Lupa- ja valvontaviraston ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma.

Palveluntuottajan henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla perustaidot liikkumisessa avustamiseen esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, joka edellyttää tällöin 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.

Palveluntuottajalta edellytetään terveydenhuollon lupaa vain silloin, jos palveluntuottaja tuottaa vaativaa terveydenhuoltoa. Terveidenhuollon lupaa edellytetään, kun toiminta sisältää seuraavia terveydenhuollon palveluja:

- kipupumppuhoitoja
- suonensisäistä lääkehoitoa
- suonensisäistä nesteytyshoitoa

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, millä kielillä se tuottaa palvelua.

### 2.6.2.2 Ei-ammattillisen palvelun koulutusvaatimukset palveluntuottajille

Palveluntuottajan ei-ammattillista työtä tekevältä henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa, vaan soveltuvuutta työhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöinä toimivat henkilöt ovat soveltuvia toimimaan tehtävissä. Valitessaan asiakkaalle soveltuvaa työntekijää tulee huomioida valinnassa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Palveluntuottajan henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla perustaidot liikkumisessa avustamiseen esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, joka edellyttää tällöin 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. Henkilöstö tulee olla perehdytetty asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, asiakkaalle suoritettavat tehtävät eivät ole lääkehoitoon liittyviä.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, millä kielillä se tuottaa palvelua.

### 2.6.3 Mitoitusvaatimukset ympärivuorokautisessa hoidossa

Ympärivuorokautista hoitoa asumispalveluyksikössä tuottavan yksikön henkilöstö toimii kolmessa vuorossa ja kaikissa vuoroissa tulee olla asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden riittävästi sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutuksen saanutta henkilöstöä. Henkilöstömitoituksen tulee olla Lupa- ja valvontaviraston myöntämän luvan mukainen.

Vähintään puolella (50 %) hoitotyöhön osallistuvasta henkilöstöstä tulee olla toistaiseksi voimassa oleva työsuhde. Palveluntuottajan toiminta ei saa perustua vuokratyövoiman käyttöön, muuta kuin poikkeustapauksissa, esimerkiksi lyhyissä sijaisuuksissa. Lyhyeksi sijaisuudeksi katsotaan viikon sijaisuus. Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma sijaisjärjestelystä.

### 2.6.4 Perehdytys

Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin. Henkilöstö tulee olla perehdytetty asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan ja työsuojeluun. Tämän lisäksi asiakkaalla tai hänen omaishoitajallaan on perehdytysvastuu asiakkaan avustamiseen liittyvistä yksityiskohtaisista työkäytännöistä ja muista tarpeista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö osaa toimia erilaisissa ensiapu- ja hätätilanteissa sekä omaavat palvelun toteuttamisen kannalta riittävät ensiaputaidot. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) § 6 momentin 2 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 kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 28)

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikostaustaotteella edellä mainituissa tilanteissa sekä pitämään asiasta listaa, jonka hyvinvointialue voi pyytää nähtäväksi.

Kotiin vietävissä palveluissa palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mennessään. Henkilökortissa tulee olla yrityksen nimi, työntekijän kuva sekä työntekijän nimi.

Palveluntuottaja vastaa riittävien ja asianmukaisten suojavarusteiden hankinnasta ja kustannuksista henkilöstölleen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ohjeistuksesta ja opastuksesta suojavarusteiden asianmukaisessa käytössä. Ohjeistuksessa tulee noudattaa oman alueen sairaanhoitopiirin antamia ohjeistuksia.

## **2.7 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot**

Palveluntuottajan tulee sääntökirjan yleisessä osassa kappaleessa 1.4. mainittujen liitteiden lisäksi antaa ja tarvittaessa päivittää hyvinvointialueen järjestelmään seuraavat tiedot:

- Palveluntuottajan virallinen nimi ja y-tunnus
- Palveluntuottajan osoitetiedot, puhelinnumero, sähköposti ja www-osoite
- Palveluntuottajan yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti
- Laskutustiedot
- Hinnasto
- Yleiskuvaus palveluntuottajasta, toiminnasta sekä mahdollisesta erityisosaamisesta (esimerkiksi erilaiset vammaryhmät, kielitaito myös viittomakielentaito)
- Toiminta-alueen tiedot (Lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä) kirjataan hinnaston lisätiedot -kohtaan.
- Palveluntuottajan käyttämän asiakastietojärjestelmän tiedot liitteellä: Liite hakemukseen palvelusetelituottajaksi. Liite löytyy [Palvelusetelit palveluntuottajille - pirha.fi](https://www.pirha.fi) verkkosivulta kohdasta: Omaishoidon tuen vapaan palveluseteli.

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. Muita liitteitä ovat omavalvontasuunnitelma, henkilöstöluettelo ja vastuuvakuutus (ellei ole liitetty vastuu group-palveluun). Jos Soterin rekisteröintitiedot ovat muuttuneet, myös siltä osin tiedot on päivitettävä.

## 2.8 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 (muun muassa reklamaatiot, palautteet, raportointi, tiedot poikkeamatilanteista).

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, asiakaskäynnin päivämääristä, kellonajoista, hoidon kestosta sekä kotiin vietävissä palveluissa tieto, kuka asiakasta on käynyt avustamassa. Lisäksi palveluntuottajan tulee pitää kirjaa palvelun tuottamisesta 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 7417/2023 § 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.

## 2.9 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisesta palvelusetelin sääntökirjan ehtojen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä ympärivuorokautisen hoidon osalta merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta omaishoidon tuen vapaan palvelusta palvelusetelin suuruisen summan. Pyydyttäessä hyvinvointialueella on oikeus nähdä asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

### **2.9.1 Palvelukerran peruutus**

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran tai jakson ympärivuorokautisessa hoidossa 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 ajasta asiakkaan kanssa.

Omaishoitaja voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran tai jakson ympärivuorokautisessa hoidossa ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja asiakas maksaa palvelun hänelle myönnetyllä palvelusetelillä eikä palvelun tuottamiselle ole perusteita. Mikäli palvelun käyttämättä jättäminen johtuu äkillisestä sairaalasta joutumisesta (alle 24 tuntia ennen jakson alkamista), omaishoidon vapaita ei katsota käytetyksi.

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

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja omaishoitajan 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 hyvinvointialueelta 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. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Jos asiakkaan palvelun tarve päättyy tai asiakas menehtyy, palvelusetelipäätös raukeaa ilman irtisanomisaikaa.

### **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 sovitussa 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 pidätyä suorituksen hyväksymisestä**

Asiakkaalla on oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla 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 korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos hän osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehdessä ja jonka seurauksena hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

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. Asiakkailta tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastuuhenkilölle sekä lisäksi esimerkiksi avustajan, puhelimen, tekstiviestin tai sähköpostin välityksellä. 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 omaishoidon tukeen. Hyvinvointialueelle toimitetut palveluntuottajaa koskevat asiakaspalautteet toimitetaan asiakkaan luvalla edelleen palveluntuottajalle, joka laatii niihin kirjalliset vastineet omaishoidon tukeen. Omaishoidon tuesta toimitetaan vastineet asiakkaalle. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

### **2.9.9 Reklamaatio**

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan palvelun virheestä tai viivästymisestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on havainnut virheen tai viivästyksen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös hyvinvointialueelle.

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 omaishoidon tukeen. Palveluntuottajan on huomioitava annetut reklamaatiot toimintansa kehittämisessä.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta kolmen (3) toimintaan olennaisesti vaikuttuvan 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 sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja,
3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäättöksen 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 johdosta, on palveluntuottajalla mahdollisuus hakeutua palvelusetelituottajaksi seuraavan kerran kuuden 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 ostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

### **2.9.11 Salassapitovelvollisuus**

Palvelun tuottajan 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. Lisäpalveluiden hinnat tulee olla selkeästi näkyvillä palveluntuottajan nettisivuilla.

## **2.10 Asiakastietojärjestelmä**

Palveluntuottajan on otettava käyttöön oma Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä, johon on toteutettuna rekisterinkäyttöoikeustoiminnallisuus, sosiaalihuollon asiakastietojen tallentamiseen hyvinvointialueen antaman aikataulun ja ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan asiakastietojärjestelmän tulee noudattaa ajantasaista lainsäädäntöä, viranomaisohjeita sekä hyvinvointialueen ohjeistusta tietosuojan, salassapidon sekä henkilötietojen käsittelyn osalta. Asiakastietojärjestelmään tulee pystyä luotettavasti ja tietoturvallisesti kirjaamaan kaikki palveluun oleellisesti liittyvät tiedot, kuten esimerkiksi asiakkaan saamat palvelut, palveluun käytetty aika sekä asiakastyön kirjaukset. Käytettävän järjestelmän tulee tallentaa käyttöloki ja kaikkien tietojen tulee olla varmuuskopioitu.

Asiakkaiden hoitopalautteet sekä muut vastaavat tiedot tulee kyetä lukemaan myös asiakastiedon arkiston (sosiaalihuollon Kanta) kautta. Palveluntuottajan on suoritettava Sosiaalihuollon asiakastietovarannon rekisterinkäyttöoikeus-toiminnallisuuden käyttöönottokoe Kanta-ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajien on käytettävä sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisessa THL:n julkaisemia ja ylläpitämiä asiakasasiakirjarakenteita (asiakastietolaki 703/2023 20 §). Järjestelmien toteutuksessa

on huomioitava asiakastietojärjestelmille ja asiakastietojen kirjaamiselle asetetut viranomaisten vaatimukset ja suositukset. Käytettävän asiakastietojärjestelmän on mahdollistettava esim. kirjaaminen palvelua koskevien kansallisten tietorakenteiden mukaisesti.

Palveluntuottajan on noudatettava hyvinvointialueen tarvittaessa antamia tarkempia määrittelyjä siitä, mitä sosiaalihuollon asiakirjoja palvelun toteutuksessa tulee olla käytettävissä. Asiakasasiakirjat on laadittava ja tallennettava Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon palvelunjärjestäjän rekisteriin viivytyksettä, kun asiakirja on valmistunut (asiakastietolaki 703/2023 21 §).

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä asiakastietojärjestelmän kustannuksista itse.

### **Alihankkijan asiakastietojärjestelmä**

Asiakastietojärjestelmän käyttöönotto koskee myös palvelusetelituottajan käyttämiä alihankkijoita. Asiakasasiakirjat on laadittava ja tallennettava Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon palvelunjärjestäjän rekisteriin viivytyksettä, kun asiakirja on valmistunut (asiakastietolaki 703/2023 21 §). Palvelusetelituottaja ei voi tehdä kirjauksia alihankkijan puolesta omaan asiakastietojärjestelmäänsä.

- Jos palvelusetelituottaja edellyttää alihankintana käyttämäänsä yritystä hankkimaan itse oman asiakastietojärjestelmän, tulee palvelusetelituottajan ilmoittaa hyvinvointialueelle myös alihankkijan asiakastietojärjestelmän nimi rekisterinkäyttöoikeustoiminnallisuus käyttöönottokoetta varten. Lisäksi palvelusetelituottajan pitää ilmoittaa hyvinvointialueelle alihankkijoiden palveluyksiköiden OID-koodit, käytännön yhdyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.
- Yksityiset sosiaalihuollon palveluntuottajat voivat liittyä Kanta-palveluihin yhteisliittymismallin avulla.
  - Pääliittyjä (esim. palvelusetelituottaja) tekee Kanta-palveluiden kanssa sopimuksen asiakkuudesta.
  - Vuokralaiset (esim. alihankkijat) liittyvät Kanta-palveluihin pääliittyjän kautta ja tekevät sopimuksen pääliittyjän kanssa Kanta-palvelujen käytöstä.
  - Yhteisliittymismallissa käytössä on pääliittyjän asiakastietojärjestelmä, jota kaikkien vuokralaisten on käytettävä.
    - Pääliittyjä on rekisterinpitäjä omassa toiminnassaan syntyville asiakirjoille.
    - Vuokralainen on rekisterinpitäjä omassa toiminnassaan syntyville asiakirjoille.

## 3 Liitteet

### 3.1 Liite 1 Hintaliite

Kotiin vietävissä palveluissa ja päivätoiminnassa palvelusetelin arvo on 125 euroa ja ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä 160 euroa.

Palvelusetelillä tarjotaan palvelua seuraavasti (tuntimäärä yhtä palveluseteliä kohti neljännestunnin tarkkuudella; PSOP-järjestelmässä esimerkiksi 1 tunti 15 minuuttia kirjataan 1,25 ja 1 tunti 30 minuuttia kirjataan 1,5):

#### Kotiin vietävä ammatillinen palvelu (alv 0 %)

| Palvelun ajankohta | Tuntia/<br>palveluseteli |
|--------------------|--------------------------|
|--------------------|--------------------------|

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Arkisin klo 06–18        |  |
| Arkisin klo 18–21        |  |
| Arkisin 21–06            |  |
| Lauantaisin 06-18        |  |
| Lauantaisin 18–20        |  |
| Lauantaisin 20–21        |  |
| Lauantai-sunnuntai 21–06 |  |
| Sunnuntai 06-18          |  |
| Sunnuntai 18–21          |  |
| Sunnuntai 21–06          |  |

#### Kotiin vietävä ei-ammattillinen palvelu (alv 0 %)

| Palvelun ajankohta | Tuntia/<br>palveluseteli |
|--------------------|--------------------------|
|--------------------|--------------------------|

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Arkisin klo 06–18        |  |
| Arkisin klo 18–21        |  |
| Arkisin 21–06            |  |
| Lauantaisin 06-18        |  |
| Lauantaisin 18–20        |  |
| Lauantaisin 20–21        |  |
| Lauantai-sunnuntai 21–06 |  |
| Sunnuntai 06-18          |  |
| Sunnuntai 18–21          |  |
| Sunnuntai 21–06          |  |

#### Päivätoiminta (alv 0 %)

| <b>Palvelun ajankohta</b> | <b>Kellonaika,<br/>jolloin palvelua<br/>tarjotaan</b> | <b>Tuntia/<br/>palveluseteli</b> |
|---------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Arkisin                   | 09-18                                                 |                                  |
| Lauantaisin               | 09-18                                                 |                                  |
| Pyhäpäivisin              | 09-18                                                 |                                  |

Palveluseteli koskee asiakkaalle tehtävää välitöntä työaikaa.

|                                                            | Palvelusetelin<br>arvo | Asiakkaan<br>omavastuu | Hintakatto   |
|------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| Ympäri vuorokautinen hoito<br>palveluasumisyksikössä €/vrk | 160 €/vrk              | 13,70 €/vrk            | 173,70 €/vrk |

### **3.1.1.1 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset**

Kotiin vietävissä palveluissa matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly laskutettavaan avustusaikaan. Kotiin annettava palvelu alkaa, kun palveluntuottajan työntekijä on asiakkaan kanssa sovitussa paikassa / asiakkaan kotona. Ryhmätoiminnassa ja ympärivuorokautisessa hoidossa asiakas vastaa itse palveluun kulkemisesta ja kustannuksista. Matkat eivät sisälly eikä matkaan liittyviä kustannuksia voi laskuttaa asiakkaalta tai hyvinvointialueelta missään muodossa.

### **3.1.1.2 Hinnanmuutokset**

Palveluntuottaja saa muuttaa hintojaan kerran vuodessa. Omaishoidon tuen vapaan hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta palveluntuottajan hyväksymispäätöksestä alkaen tai kun hinnasto on päivitetty ensimmäisen kerran. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa hyvinvointialueelle ja asiakkaalle ja esitettävä hyvinvointialueelle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

Hinnanmuutosilmoitus tulee toimittaa kirjallisesti viimeistään 28.2. mennessä ja päivittää liitteet 30.4. mennessä, jolloin päivitetty hinnasto voidaan hyväksyä voimaan 1.6. alkaen. Myöhässä tulleet hinnanmuutosilmoitukset ja myöhässä päivitetty liitteet viivästyttävät päivitetyn hinnaston voimaantuloa.

### **3.1.1.3 Maksukäytäntö**

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

### **3.1 Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite**

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

### **3.2 Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin**

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