

# **Siivouspalvelun palvelusetelin sääntökirja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty 24.11.2025

Aluehallitus

Muutettu 4.5.2026

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



## Sisällys

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

2.1	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	25
2.1.1	Palvelusopimus .....	25
2.1.2	Palvelukerran peruutus.....	26
2.2	Palvelun sisältövaatimukset.....	26
2.2.1	Siivouksessa käytettävät välineet .....	27
2.2.2	Siivouspalvelun sisältö.....	27
2.2.3	Lisäpalvelut .....	28
2.3	Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset ja perehdyttäminen..	28
2.4	Laadun seuranta.....	29
2.4.1	Asiakaspalautteet .....	29
2.4.2	Reklamaatio .....	30
2.4.3	Hyvinvointialueen oikeus irtisanoa palvelusetelituottaja .....	30
2.5	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....	30
2.6	Laskutus .....	31
2.7	Alihankinta .....	32
2.8	Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot.....	33
3	Liitteet.....	34
3.1	Liite 1: Hintaliite .....	34
3.2	Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite.....	34
3.3	Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin .....	34

# 1 Yleinen osio

## 1.1 Sääntökirja

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

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

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

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

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

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

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

## 1.2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1.3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot**

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

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

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

Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Hyvinvointialueella on viranomaisena lain perusteella oikeus saada palveluiden järjestämiseksi tarpeelliset tiedot muilta viranomaisilta.

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

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

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi (laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007). Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön

vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain 23 a §:n mukaisesti asiakas voi myös tehdä kantelun. Vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 10 ja 10 a §:n mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle Lupa- ja valvontavirastolle.

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

## 1.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

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

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

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

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

### Palveluntuottajarekisteri Soteri

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

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

Lisätietoja rekisteröitymisestä saat Lupa- ja valvontaviraston sivuilta:

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

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

### **Vastuu Group Luotettava Kumppani -palvelu**

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

### **Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet**

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

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

### **Muut vaadittavat liitteet:**

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

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

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

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

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

### **Alihankinta**

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

### **Yritysjärjestelyt**

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

## **1.5 Palveluntuottajan velvoitteet**

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

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

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

### **1.5.1 Lainsäädäntö**

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

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

### **1.5.2 Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma**

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

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

### **1.5.3 Rekisteröinti palvelutietovarantoon**

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

### **1.5.4 Vakuutusturva**

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

Mahdolliset vahingot korvataan lähtökohtaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta.

### **1.5.5 Toimitilat**

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

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

Toimitiloja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.

### **1.5.6 Hintatiedot ja tiedottaminen**

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

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

### **1.5.7 Sopimus ja palvelun peruuttaminen**

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

### **1.5.8 Henkilöstö**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Henkilöstövuokrauksen käyttö**

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

oikeus pyytää tietoja hankittavan palvelun tuottamiseen käytettävästä henkilöstövuokrausyrityksestä ja vuokrahenkilöstöstä.

### **Ulkomailta rekrytoidun työvoiman käyttö**

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

### **1.5.9 Asiakastyytyväisyys ja -palautte**

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

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

### **1.5.10 Tiedonanto hyvinvointialueelle**

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

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

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

Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle tiedoksi asiakkaille toimittamansa infokirjeet.

Palveluntuottaja toimittaa kaikki tiedoksi annettavat asiakirjat hyvinvointialueelle hyvinvointialueen pyytämällä tavalla.

### 1.5.11 Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito

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

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

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

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

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

### 1.5.12 Julkisuus ja salassapito

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

Palveluntuottajan tulee noudattaa seuraavia toimintatapoja:

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

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

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

### **1.5.13 Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5.14 Markkinointi**

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

#### **1.5.15 Laskutus**

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

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

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

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

Laskutusohjeita ja maksuehtoja voidaan tarkentaa palvelukohtaisessa osiossa.

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

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

Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio YEL-todistuksesta vuosittain hyvinvointialueelle.

### **1.5.16 Palveluntuottamista uhkaavat häiriöt ja esteet**

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

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

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

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

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

### **1.5.17 Muut vaatimukset**

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

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

## **1.6 Hyvinvointialueen veloitteet**

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

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

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

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

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

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

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

## 1.7 Hyväksymisen peruuttaminen

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

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

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

## 1.8 Tietojärjestelmät

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

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

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

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021). Siinä kuvataan tietoturvaa ja -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 käyttölokitehtävien seurantaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa säädetään.

## 1.9 Verotus

### 1.9.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

### 1.9.2 Arvonlisäverotus

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

- muun muassa hyvinvointialueen ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) tarkoitettu yksityisen palveluntuottajan antama terveysterveystoiminta;
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuollona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla (38 §) tarkoitetaan muun muassa hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## 1.10 Vastuu virhetilanteessa

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

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

## 1.11 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

## 1.12 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

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

## 1.13 Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot

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

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

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

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

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

## 2 Palvelukohtainen osio – Siivouspalvelu

**Siivouspalvelulla** tarkoitetaan Sosiaalihuoltolain 19 §:n (1301/2014) perusteella järjestettävää tukipalvelua, jolla tuetaan asiakasta suoriutumaan jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti. Lisäksi palveluilla pyritään tarjoamaan hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämään.

Siivouspalvelu on kotona asumista tukeva palvelu, joka on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on heikentynyt iän, sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi. Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona ja sen tavoitteena on ylläpitää turvallista ja siistiä asuinympäristöä.

Siivouspalvelu myönnetään asiakkaille sosiaalihuoltolain 19 §:n (1301/2014) mukaisena tukipalveluna. Sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaiset tukipalvelut kuuluvat uuden valvontalain soveltamisalaan silloin, kun ne ovat sosiaalihuollon palvelua asiakas- tai palvelusuunnitelmaan sisällytettynä palveluna. Siivouspalvelun palvelusetelituottajan tulee tällöin rekisteröidä tukipalvelut Soteriin itsenäisenä sosiaalihuollon palveluna.

### 2.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Siivouspalvelua sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna järjestetään henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Pirkanmaan hyvinvointialueella kotona asumisen tukipalveluiden myöntämisen edellytyksenä on, sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisen tekemä palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

Palvelu myönnetään asiakkaalle pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevana palveluna. Palvelun tarvetta arvioidaan jatkuvasti ja asiakkaan tilanteen muuttuessa palvelu voidaan päättää, mikäli myöntämisen perusteet eivät asiakkaan kohdalla enää täyty.

Siivouspalvelun myöntämisen perusteet ovat nähtävillä Pirkanmaan Hyvinvointialueen verkkosivuilla. Hyvinvointialue voi muuttaa palvelun myöntämisen perusteita.

Siivouspalvelun palveluseteli voidaan myöntää myöntämisen perusteet täyttävälle asiakkaalle, joiden kotikunta sijaitsee Pirkanmaan hyvinvointialueen toiminta-alueella: Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Punkalaidun, Pälkäne, Sastamala, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi.

Asiakkailla, joiden kotikunta sijaitsee Virroilla, Ruovedellä, Parkanossa, Kihniössä, Mänttä-Vilppulassa tai Juupajoella, siivouspalvelu järjestetään myöntämisen perusteet täyttävälle asiakkaalle muulla tavoin kuin palvelusetelillä.

## 2.2 Palvelun keskeiset tavoitteet

<b>Tavoite 1</b>	Siivouspalvelun tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.
<b>Tavoite 2</b>	Tavoitteena on, että palvelutarpeen arvioinnin kautta palvelu kohdentuu niille asiakkaille, jotka toimintakykynsä ja varallisuutensa vuoksi tarvitsevat palvelua.
<b>Tavoite 3</b>	Tavoitteena on, että asiakkaan koti on hyvä ja turvallinen paikka elää.

## 2.3 Palveluprosessin kuvaus

Siivouspalvelu myönnetään asiakkaalle aina palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi tehdään kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa. Palvelu myönnetään asiakkaalle, joka täyttää hyvinvointialueen asettamat siivouspalvelujen myöntämisen perusteet.

Saatuun palvelusetelistä myönteisen päätöksen, asiakas valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien palvelusetelituottajien joukosta. Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät julkisesta rekisteristä [Parasta palvelua -etusivu](#). Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakasta neuvotaan julkisen rekisterin käytössä. Valinnan jälkeen asiakas tekee sopimuksen palvelusta valitsemansa palveluntuottajan kanssa. Mikäli asiakas luovuttaa kotinsa avaimen palveluntuottajalle, tulee myös siitä tehdä kirjallinen sopimus palveluntuottajan kanssa. Asiakas vastaa mahdollisen avaimen teettämiskuluista.

Palvelusetelin käyttö mahdollistaa asiakkaalle yksilöllisen valinnan ja joustavan palvelun toteutuksen.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palvelusetelituottajaa.

## 2.1 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Hyvinvointialue edellyttää palvelun tuottamista asiakaskohtaisen palvelupäätöksen ja sääntökirjan mukaisesti, mihin palveluntuottaja sitoutuu. Palveluntuottaja noudattaa palvelusisällössä palvelusetelin sääntökirjaa.

### 2.1.1 Palvelusopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palvelun alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena, joista yksi annetaan asiakkaalle. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen

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

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva siivouspalvelun palveluseteliä käyttävä asiakas. Pirkanmaan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus. Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta sopimuksen, jossa on sovittava vähintään seuraavista asioista: Mahdollisten palveluntuottajan asiakkaalle tarjoamien, lisäpalvelujen ehdot, muun muassa hinnat ja palvelun päättäminen. Mikäli palveluntuottaja haluaa tarjota asiakkaille siivouspalvelun palvelusetelin sisältöön kuulumattomia lisäpalveluja, palveluntuottaja perii maksut asiakkailta ja ilmoittaa asiakkaille ymmärrettävästi etukäteen asiakkaan maksuvelvollisuudesta. Palvelusisältöjen ja hinnoittelun on oltava ikäihmisille ymmärrettäviä ja kohtuullisia.

### **2.1.2 Palvelukerran peruutus**

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovittuun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelukerran peruutus asiakkaalle. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun sen palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta ajasta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovittuun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja asiakas maksaa palvelun hänelle myönnetyllä palvelusetelillä. Mikäli palvelun käyttämättä jättäminen johtuu äkillisestä sairaalasta joutumisesta (alle 24 tuntia ennen käynnin alkamista), palveluseteliä ei katsota käytetyksi ja palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa asiakasta ja hyvinvointialuetta.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan hyvinvointialueelle, mikäli käynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun aikatauluissa.

## **2.2 Palvelun sisältövaatimukset**

Palvelusetelituottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, luottamuksellisuuden ja vastuullisuuden mukaisia arvoja. Tämän lisäksi palvelusetelituottajan henkilöstöltä odotetaan asiakaspalvelutaitoja, yhteistyökykyä ja joustavuutta.

Asiakkaan luona tulee käydä pääsääntöisesti sama työntekijä. Asiakkaalle kerrotaan ajoissa lomajärjestelyistä ja sijaisista.

Siivouspalvelun tuottaja tekee ammatillisen arvion jokaisella siivouskerralla huomioiden asiakkaiden yksilölliset toiveet ja tarpeet. Merkittävistä asiakkaan hyvinvoinnissa ja toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja tulee ilmoittaa palvelun myöntäneelle taholle. Mikäli sovitulla käynnillä asiakas ei avaa ovea eikä häntä tavoiteta, pitää palveluntuottajan ilmoittaa asiasta palvelun myöntäneelle taholle. Myös mahdollisista asiakkaan kodin ympäristössä havaituista riskitekijöistä, kuten palokuormasta tai tuholaisista tulee ilmoittaa palvelun myöntäneelle taholle.

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden noudattamista. Mahdollisissa korvausvaatimustilanteissa palveluntuottaja vastaa asiakkaalle maksettavista korvauksista.

Siivous toteutetaan arkipäivisin kello 8–18 välisenä aikana.

### **2.2.1 Siivouksessa käytettävät välineet**

Palveluntuottajalla on käytössään kaikki siivouksessa tarvittavat asianmukaiset kotisiivouksessa käytettävät välineet ja aineet. Puhdistusaineet valitaan käyttökohteisiin sopiviksi niin, että ne eivät aiheuta asiakkaalle tai työntekijälle vaaraa, esimerkiksi liukastumisia. Käytettävät siivousaineet ja välineet ovat tarkoituksenmukaisia, toimintaan, tiloihin sekä eri pintamateriaaleille soveltuvia. Käytettävien siivousaineiden tulee pääosin olla hajusteettomia. Käytettävien siivousvälineiden tulee olla ehjiä, puhtaita ja hygieenisinä. Siivousvälineet puhdistetaan jokaisen asiakaskäynnin jälkeen.

Siivouksessa on palveluntuottajan tekemän arvioinnin mukaan mahdollisuus käyttää asiakkaan toivomuksesta tämän omia siivousvälineitä, ellei omien aineiden käyttämisestä aiheudu haittaa työn laadulle, asiakkaan tai työntekijän terveydelle tai palveluntuottajan käyttämiä aineita suurempaa haittaa ympäristölle.

### **2.2.2 Siivouspalvelun sisältö**

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaan asumisen kannalta välttämättömät tilat (keittiö, WC- ja peseytymistilat, makuuhuone, olohuone, eteinen) on asianmukaisesti siivottu.

Kotisiivouksen tulee sisältää asiakkaan asumisen kannalta välttämättömien tilojen puhdistus, joka käsittää seuraavat osa-alueet:

- Lattioiden ja mattojen imurointi sekä lattioiden kosteapyyhintä
- Vapaiden pöytä- ja tasopintojen sekä peilien pyyhintä
- Ovien, ovenpielien, valokatkaisijoiden, tartuntakahvojen ja niiden ympäristön puhdistus.
- Keittiön altaiden ja työtasojen puhdistus sekä liedon, mikron ja jääkaapin ulkopintojen puhdistus.

WC- ja peseytymistilat

- WC-istuimen ja -pöntön, istuinkorokkeen ja pesualtaan puhdistus
- Käsi- ja vartalosuihkun ja suihkulaitteiden puhdistus tai liotus
- Lattian pesu ja lattiakaivojen puhdistus

Tarvittaessa siivous voi sisältää:

- Tekstiilipintaisten kalusteiden imuroinnin
- Lakanoiden vaihtamisen vuoteeseen
- Lieden ja/tai jääkaapin siirtämisen ja taustan imuroinnin ja pesemisen

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että siivouspalvelun palveluseteliä käytetään vain asiakkaan vakituisen asunnon kotisiivoukseen ja sisältö toteutetaan sääntökirjan mukaisesti.

Siivous voidaan tehdä vain palvelun saaneen asiakkaan ollessa kotona.

### **2.2.3 Lisäpalvelut**

Mikäli asiakas tilaa palveluntuottajalta lisäpalveluita, jotka eivät kuulu tämän palvelun piiriin, laskutettavien lisäpalvelujen tulee olla hinnaltaan kohtuullisia. Tuottajan on varmistettava, että asiakas ymmärtää lisäpalvelujen maksullisuuden ja palvelujen ostoon liittyvät muut sopimuskäytännöt. Asiakas maksaa itse haluamansa lisäpalvelut. Palveluntuottajan laskuttaessa palvelusetelin omavastuun asiakkaalta, mahdolliset lisäpalvelut tulee olla selkeästi eriteltyinä laskulla.

## **2.3 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset ja perehdyttäminen**

Siivouspalveluntuottajan vastuuhenkilöltä edellytetään vähintään puhtaus- ja kiihteistöpalvelualan perustutkintoa sekä vähintään vuoden työkokemus siivoustyöstä, hankittuna viimeisen viiden vuoden aikana.

Siivouspalvelua tuottavalta henkilöstöltä edellytetään soveltuvuutta työhön, soveltuvaa koulutusta ja aiempaa kokemusta.

Palveluun osallistuvalla henkilöstöllä edellytetään vähintään hyvää suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa. Hyvä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö ymmärtää suomea ja pystyy suomeksi keskustelemaan asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee varmistaa kielitaito rekrytoinnin yhteydessä.

Palveluntuottaja on velvollinen tarkastamaan henkilöstön rikosrekisteriotteet (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §).

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

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen perehdytysohjelma, joka pitää sisällään vähintään seuraavat asiat:

- Hyvän asiakaspalvelun periaatteet
- Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus
- Kunnioittava suhtautuminen asiakkaaseen ja hänen kotiinsa
- Hygienia ja infektioiden torjunta
- Siivousvälineiden ja koneiden käyttö
- Pintamateriaalien tunnistaminen ja puhdistusaineiden oikea käyttö
- Ympäristöystävällinen ja vastuullinen siivous
- Siivouspalvelun laatu
- Ergonomia ja työturvallisuus

Palveluntuottajan pitää erikseen pyydettyä esittää perehdytysohjelma palvelunjärjestäjälle.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mennessään.

## **2.4 Laadun seuranta**

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa sekä sitoutua hyvinvointialueen määrittelemään palvelun kehittämistoimintaan. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyötapaamisiin. Hyvinvointialue ei maksa palveluntuottajalle tapaamiseen käytetystä ajasta. Hyvinvointialueella tulee olla mahdollisuus saada yhteys palveluntuottajaan virka-aikana.

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

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

### **2.4.1 Asiakaspalautteet**

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle jatkuvan palautteen antaminen. Asiakkailta tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastuuhenkilölle ja asiakasta tulee avustaa palautteen antamisessa. Palveluntuottajan tulee käsitellä palautteet viivytyksessä. Palveluntuottajan on toimitettava asiakaspalautteet hyvinvointialueelle ohjeiden mukaisesti

hyvinvointialueen niin pyytäessä. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

### **2.4.2 Reklamaatio**

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan palvelun virheestä tai viivästyisestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on havainnut virheen tai viivästyksen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kirjallisesti viivytyksettä ja reklamaatiot ja vastaukset on toimitettava myös hyvinvointialueelle. Palveluntuottajan on huomioitava annetut reklamaatiot toimintansa kehittämisessä.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksyminen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta vakavan kirjallisen (asiakkaan tai Pirkanmaan hyvinvointialueen tekemän) reklamaation jälkeen, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut reklamaatioissa esitettyjä epäkohtia hyvinvointialueen erikseen asettaman määräajan kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta.

Toimintaan olennaisesti vaikuttavia tilanteita ovat ainakin, joissa palvelusetelituottaja:

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia,
2. ei noudata sääntökirjassa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja,
3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä

Mikäli palveluntuottajan hyväksyminen palvelusetelituottajaksi on peruutettu toimintaan olennaisesti vaikuttavien reklamaatioiden takia, on palveluntuottajalla mahdollisuus hakeutua palvelusetelituottajaksi seuraavan kerran uudelleen puolen vuoden jälkeen peruuttamisesta.

### **2.4.3 Hyvinvointialueen oikeus irtisanoa palvelusetelituottaja**

Hyvinvointialue voi peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman erityistä syytä kolmen kuukauden irtisanomisajalla. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisaikana noudatetaan irtisanomisen ajankohdan palvelusetelin sääntökirjan ehtoja ja hintoja, elleivät palveluntuottaja ja hyvinvointialue muuta sovi. Irtisanomisaikana palveluntuottaja ei voi ottaa uusia asiakkaita.

## **2.5 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu**

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

Palveluseteleitä voidaan myöntää asiakkaalle maksimissaan kaksi (2) tuntia/kuukaudessa. Palvelusetelit ovat asiakkaalle kuukausikohtaisia, eikä niitä voi käyttää etu- tai jälkikäteen.

Palveluntuottaja ilmoittaa hinnan tuntihintana (euroa/h) PSOP-järjestelmässä. Hinnan tulee sisältää kaikki palvelun tuottamiseen liittyvät kustannukset kuten mahdolliset matkakorvaukset (matka-aika ja

kilometrikorvaukset), eikä niitä saa periä asiakkaalta tai hyvinvointialueelta. Hintaan tulee sisältää myös kaikki tarvittavat siivousaineet, -välineet ja koneet sekä työntekijän henkilökohtaiseen suojautumiseen tarvittava suojavaatetus ja henkilösuojaimet, kuten kasvomaskit.

Palveluntuottajan palvelusetelihinta ei voi olla korkeampi, kuin mitä se on alueellisilla markkinoilla vastaavassa palvelussa sisältäen matkakulut.

Palveluntuottaja perii omavastuuosuuden suoraan asiakkaalta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992). Asiakkaan omavastuu on palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan määrittelemän tuntihinnan välinen erotus.

Palveluntuottaja saa muuttaa hintojaan kerran vuodessa tekemällä uuden hinnaston PSOP-järjestelmään 30.4. mennessä. Uusi hinnasto astuu voimaan 1.6. Hinnanmuutoksen tekeminen koskee niitä palveluntuottajia, jotka on hyväksytty palveluntuottajiksi edellisenä kalenterivuonna. Samana vuonna hyväksytyt tuottajat voivat muuttaa hintojaan vasta seuraavana vuonna sallittuna ajankohtana.

## 2.6 Laskutus

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

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelin mukaisesti. PSOP-järjestelmässä kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivä.

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.

Palveluntuottaja sitoutuu mahdollisiin laskutusjärjestelmän ja toimintatapojen muutoksiin. Hyvinvointialue ei maksa erillisiä maksuja palveluntuottajalle laskutusjärjestelmien tai toimintatapojen muutoksista tai niihin liittyvistä koulutuksista.

Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Hyvinvointialue ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista. Tuottaja perii asiakkaan omavastuuosuuden enintään kolmen kuukauden jaksoissa.

Siivouspalvelun tuottaja ei saa periä arvonlisäveroa asiakkaalta eikä hyvinvointialueelta. Palvelusetelillä tuotettava siivouspalvelu on sosiaalihuoltolain mukainen kotihoidon tukipalvelu ja se on arvonlisäverotonta.

Laskuihin ei saa lisätä erillisiä laskutus- tai muita lisiä.

Laskutettava työ alkaa siitä, kun palveluntuottajan työntekijä aloittaa siivouksen asiakkaan kotona ja päättyy kun palveluntuottajan työntekijä lopettaa siivouksen asiakkaan kotona. Minimilaskutusaika on yksi tunti.

## 2.7 Alihankinta

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

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää, ja esittää selvitys siitä, että alihankkijat täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain 14 §:ssä säädetyt vaatimukset sekä tässä sääntökirjassa asetetut vaatimukset.

Alihankkijoiden käytön edellytyksenä on, että hyvinvointialue on hyväksynyt kunkin alihankkijan käytön. Palveluntuottaja vastaa tietojen ajantasaisuudesta hyvinvointialueelle. Ilmoitusvelvollisuus ja etukäteishyväksyntä eivät koske itsenäisiä ammatinharjoittajia, joita palveluntuottaja mahdollisesti käyttää palvelussa omaa työvoimaansa täydentävänä. Hyvinvointialueen pyynnöstä palveluntuottajan on ilmoitettava täydentävän työvoiman osuus palvelussa käytetystä henkilöstöstä.

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

Lisäksi noudatetaan seuraavaa:

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

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

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

### **Henkilöstövuokrauksen käyttö**

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

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

Hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee toimittaa yleisessä osiossa kohdassa 1.4. mainitut liitteet ja todistukset PSOP-järjestelmään lukuun ottamatta, henkilöstöluettelo, kuvausta toiminnasta ja kuvausta tiloista.

Palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, tulee sen hakeutumisen yhteydessä lisätä PSOP-järjestelmään myös lista alihankkijoista, joita sen on tarkoitus käyttää.

Palveluntuottajan tulee hakeutumisen yhteydessä antaa hyvinvointialueen järjestelmään toimintalueen tiedot (lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä) ja kirjata ne PSOP-järjestelmän hinnaston lisätiedot kohtaan.

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, toimittilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan kunnat, joiden alueella kotiin vietävää palvelua tuotetaan.

Palveluntuottajan ei tarvitse yleisen osion kohdan 1.5.3 mukaisesti rekisteröityä palvelutietovarantoon.

## 3 Liitteet

### 3.1 Liite 1: Hintaliite

	Palvelusetelin arvo
Siivouspalvelu yksi (1) tunti	25 €

### 3.2 Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite

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

### 3.3 Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin

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