

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty 29.4.2024 § 127 aluehallitus,
palvelulinjajohtaja 19.2.2025 § 18/2025

Sääntökirja on voimassa 1.3.2025 alkaen toistaiseksi



Sisällys

1	Yleinen osio.....	4
1.1	Sääntökirja.....	4
1.1.1	Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen.....	4
1.2	Määritelmät.....	4
1.3	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	6
1.4	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	7
1.5	Palveluntuottajan veloitteet.....	9
1.5.1	Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin.....	9
1.5.2	Rekisteröinti palvelutietovarantoon.....	9
1.5.3	Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset.....	9
1.5.4	Vähimmäispalvelutaso.....	9
1.5.5	Vakuutusturva.....	10
1.5.6	Toimitilat.....	10
1.5.7	Hintatiedot ja tiedottaminen.....	10
1.5.8	Sopimus ja palvelun peruuttaminen.....	11
1.5.9	Henkilöstö.....	11
1.5.10	Asiakastyytyväisyys ja -palautte.....	12
1.5.11	Tiedonanto hyvinvointialueelle.....	12
1.5.12	Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito.....	12
1.5.13	Julkisuus ja salassapito.....	13
1.5.14	Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi.....	14
1.5.15	Markkinointi.....	15
1.5.16	Lainsäädäntö.....	15
1.5.17	Hyväksymisen peruuttaminen.....	15
1.5.18	Laskutus.....	16
1.5.19	Este ja ylivoimainen este.....	17
1.5.20	Muut vaatimukset.....	17
1.6	Hyvinvointialueen veloitteet.....	17
1.7	Tietojärjestelmät ja sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä.....	18
1.8	Verotus.....	19
1.9	Vastuu virhetilanteessa.....	20
1.10	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	20
1.11	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle.....	20
1.12	Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot.....	21
2	Palvelukohtainen osio - Henkilökohtainen apu.....	22
2.1	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat.....	22
2.2	Palvelusetelin arvo.....	23
2.3	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaaminen ja tuottaminen.....	23

2.3.1	Palveluvaraus	24
2.3.2	Palvelun kirjaus.....	24
2.3.3	Laskutus.....	25
2.4	Palvelun sisällön vaatimukset	25
2.4.1	Henkilökohtainen apu	25
2.4.2	Mahdolliset lisäpalvelut	26
2.5	Palveluntuottajaa koskevat muut vaatimukset	26
2.5.1	Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot	26
2.5.2	Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset.....	27
2.6	Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot	27
2.7	Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet	28
2.8	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	29
2.8.1	Palvelukerran peruutus	29
2.8.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	29
2.8.3	Palvelun virhe	29
2.8.4	Palvelun viivästyminen.....	30
2.8.5	Oikaisu/hyvitys	30
2.8.6	Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä	30
2.8.7	Sopimuksen purku	30
2.8.8	Vahingonkorvaus	31
2.8.9	Palaute.....	31
2.8.10	Reklamaatio	31
2.8.11	Erimielisyyksien ratkaiseminen	32
2.8.12	Salassapitovelvollisuus	32
2.8.13	Lisäpalveluiden hinnoittelu	32
2.9	Noudatettava lainsäädäntö ja viranomaisohjeet	33
3	Liitteet.....	34
3.1	Liite 1 Hintaliite.....	34
3.1.1.1	Hinnan korottaminen	34
3.1.1.2	Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset ja muut kulut.....	35
3.2	Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite	36
3.3	Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat	36

1 Yleinen osio

1.1 Sääntökirja

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain (569/2009) 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. Tämän sääntökirjan ulkopuoliset sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueelle.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja se koostuu yleisestä osasta, palvelukohtaisesta osasta sekä liitteistä.

1.1.1 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä hyvinvointialue ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalvelua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. 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. Palveluntuottajan katsotaan vastaanottaneen muutosilmoitus, jos muuta ei osoiteta, muutosilmoituksen lähettämispäivänä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle, ettei se sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, ei tämä voi ottaa uusia asiakkaita ja tämä poistetaan palveluntuottajarekisteristä. Tuottaja palautetaan rekisteriin, kun tämä sitoutuu palvelusetelin muuttuneisiin sääntöihin.

Palveluntuottajan on noudatettava aina palvelua koskevaa lainsäädäntöä. 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.

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

Hyvinvointialueella tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvulun 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. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan hyvinvointialueen järjestämiin sosiaali- ja terveystalvuluihin, joiden tuottamisesta vastaisivat 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 velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja tuottajan 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.

Jatkuvat palvelut tarkoittavat laitoksessa tai asumisyksikössä tarjottavaa hoivaa ja hoitoa, joka on jatkuvaa ja pitkäaikaista.

Ei-jatkuvat palvelut tarkoittavat palveluita, joita tuotetaan asiakkaille käyntityyppisesti joko kotiin tai palveluntuottajan tiloissa sekä laitoksessa tai asumisyksikössä tarjottavaa hoivaa ja hoitoa, joka ei ole pitkäaikaista.

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 palvelusetelille on määriteltävä sellainen käypä arvo, 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.

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. Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

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. 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, josta ohjeet annetaan palvelupäätöksessä.

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 tarpeellinen selvitys. Hyvinvointialueella on viranomaisena lain perusteella oikeus saada palveluiden järjestämiseksi tarpeelliset tiedot muilta viranomaisilta.

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. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain 23 a §:n mukaisesti asiakas voi myös tehdä kantelun. Vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu

hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto AVI sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Palvelusetelilain 6 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

1.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla palvelukohtaisesti sähköisissä järjestelmissä. Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä tarkemmin myöhemmin mainittujen palveluntuottajalta vaadittavien todistusten lisäksi vaadittavat mahdolliset lisäliitteet. Palvelukohtaiset ehdot ja pätevyudet määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

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 rekisteröidyttyessä palveluntuottaja täyttää portaalissa sähköisen hakemuslomakkeen. [Lisätietoja Palse-portaalista ja hakeutumisesta](#) löytyy [palse.fi](#)-sivustolta. Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee liittää sähköiseen hakemukseen myöhemmin mainitut todistukset.

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

Sosiaali- 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](#)

Palveluntuottajan tulee käyttää hakemuksessa virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisessä käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimen tulee olla merkitty myös hyvinvointialueen tukipalvelurekisteriin tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelunantajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen tai luvanvarainen toiminta). Numeroita tai erikoismerkkejä ei saa käyttää palveluntuottajan nimessä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee liittyä [Vastuu Groupin](#) Luotettava kumppani -palveluun, 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. Luotettava Kumppani -palveluun liittyneiden palvelusetelituottajien ei tarvitse toimittaa tai päivittää tilaajavastuulain edellyttämiä tietoja eikä tietoa toiminnan vastuuvakuutuksesta erikseen hyvinvointialueelle.

Palveluntuottajalta vaadittavat todistukset:

Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palvelusta saatavat liitteet:

- Todistus siitä, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkatodistus ja verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- Selvitys arvonlisäverovelvollisuudesta (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
- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta / Voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa hyvinvointialueelle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudelle aiheutuneet vahingot (Sovittaessa Luotettava kumppani -palvelusta)

Muut vaadittavat liitteet:

- Päätös rekisteröitymisestä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri). Mikäli tuottajalla on aiemmin saatu palvelusetelipalvelussa vaadittava valvontalain säädösten mukainen päätös (myönnetty lupa tai rekisteröity ilmoitus), ne siirtyvät Valveri-rekisteristä Soteri-rekisteriin automaattisesti ja kelpaavat.
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä sopimusehdoista / työehdoista (työehtosopimuksen nimi) mikäli yrityksessä työskentelee enemmän kuin yksi työntekijä
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.
- Omavalvontasuunnitelma
- Toiminnan kuvaus
- Kuvaus tiloista
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen (työntekijän etunimi ja sukunimi, nimike, koulutus)
- Yel-vakuutustodistus

Palveluntuottajan tulee päivittää liitteet vuosittain 30.4. mennessä. Hyvinvointialue saa Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palvelun piiriin kuuluvat päivitykset, mutta muiden liitteiden osalta palveluntuottajan tulee itse huolehtia päivityksistä. Hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa 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.

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 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

1.5.2 Rekisteröinti palvelutietovarantoon

Palveluntuottajan tulee rekisteröityä Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV) ja tuottaa tiedot tarjoamistaan palveluista. Rekisteröinti tapahtuu Suomi.fi-palvelunhallintasivuston kautta. Organisaatio vastaa itse tietojensa ylläpidosta.

1.5.3 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelua tuottavalla yrityksellä tulee olla lupa tuottaa kyseisen asiakasryhmän palveluja.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset.

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. Pirkanmaan hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Hyvinvointialue vastaa alueellaan toimivien palveluntuottajien valvonnasta.

Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin palvelun lainsäädännön perusta. Lisäksi voidaan määritellä tarkemmin alihankinnan käyttöä.

1.5.4 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden saada laadukkaita palveluita. Käytännössä hyvinvointialue hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Asiakkaan palvelun tarpeeseen tulee vastata hänen tosiasiallisten tarpeidensa mukaisesti toimintakyky huomioiden ja sitä kaikilla käytettävissä olevilla keinoilla tukien.

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 edesauttanut häiriön tai esteen syntyä taikka näistä aiheutuvien vaikutusten leviämistä, on tämä velvollinen korvaamaan aiheutuneista toimenpiteistä syntyneet kustannukset täysimääräisinä.

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 ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta.

1.5.6 Toimitilat

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä vain ammatinharjoittaja, joka tuottaa palveluja asianmukaisissa vastaanottotiloissa. Tuottaessa palvelua asiakkaan kotiin, toimitiloja ei 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

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, toimitilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan kunnat, joiden alueella palvelua tuotetaan. Palveluntuottajan tulee lisätä ajantasaiset omavastuiden hintatiedot verkkosivuilleen. Mikäli internet-sivujen vaatimus osoittautuu palveluntuottajalle kohtuuttomaksi vaatimukseksi, tietojen tulee löytyä käytössä olevasta sähköisestä järjestelmästä. 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.

Palveluntuottaja saa muuttaa hintojaan kattohinnat huomioiden kunkin vuoden alusta alkaen ilmoittamalla siitä hyvinvointialueelle edellisenä vuonna 30.9. mennessä sähköisessä järjestelmässä ja mikäli se ei mahdollista hinnaston tekemistä, niin kirjallisesti. Palveluntuottaja ilmoittaa muuttuneet hinnat asiakkaille, kun hyvinvointialue on hyväksynyt ne. Hyvinvointialue ilmoittaa hintojen hyväksymisestä tai hylkäämisestä sähköisessä järjestelmässä ja mikäli se ei ole mahdollista, niin kirjallisesti 31.10. mennessä. Hyvinvointialue tarkastelee palvelusetelien arvoja ja hintakattoja tarvittaessa. Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä edellä kuvatusta poikkeavia

toimintatapoja koskien palveluntuottajan hinnan määräytymistä, tarkistamista ja viemistä sähköisiin järjestelmiin.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), jonka tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta, ja siten parantaa jokaisen mahdollisuutta käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Viestinnässä on huomioitava erilaiset tavat käyttää tietokonetta ja erilaiset laitteet, joilla palvelua ja sisältöä käytetään.

1.5.8 Sopimus ja palvelun peruuttaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kanssa on tehty sopimus palvelun sisällöstä, tuottamispaikasta, aikataulusta ja palvelun määrästä. 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: 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 rekisteristä sekä henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) asiakkaiden / potilaiden hoidosta laissa edellytetyllä tavalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä tuottava henkilökunta 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.

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

Palveluntuottaja huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta säännöllisesti ja vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan ja todentamaan käydyt koulutukset tarvittaessa 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.

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

Henkilöstöä koskevat vaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

1.5.10 Asiakastyytyväisyys ja -palaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautteet tulee käsitellä asianmukaisesti ja palautteet täytyy raportoida hyvinvointialueelle vähintään vuosittain.

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

1.5.11 Tiedonanto hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmänsä avulla. Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. 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.

Palveluntuottajan on raportoitava 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 välittää kaikki pyydetyt raportit hyvinvointialueen osoittamalla tavalla.

Pirkanmaan hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjanmukaiset kriteerit.

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 (liite Tietosuojaliite palvelusetelissäntökirjat) hakeutuessaan palvelusetelipalveluntuottajaksi ja ehtoihin sitoutuminen 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), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) 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 lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttämällä tavalla. Tietosuojaselosteen laatiminen on hyvinvointialueen vastuulla niiden asiakkaiden osalta, jolle 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 annettuja ohjeita 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 tms. tyylistä 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 liike- ja ammattisalaisuudet.

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 säilyttävät 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 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 toimituksissaan, jotka liittyvät hyvinvointialueen lukuun tehtävään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn. Palveluntuottajan vastuulla on näihin asioihin aktiivinen ohjaus ja valvonta omissa organisaatioissaan. 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.

Palveluntuottaja tallentaa palvelusetelipalveluntuottajana tuottamassaan palvelussa syntyneet potilastiedot hyvinvointialueen rekisteriin potilastiedon arkistossa. Sosiaalihuollon palvelujen osalta samaa toiminnallisuutta kutsutaan sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeudeksi. Mikäli palveluntuottajalla on hallussaan muita asiakkaan tai potilaan hoidon kannalta merkittäviä asiakirjoja kuten laadittuja hoitopalautteita, kuuluvat myös nämä asiakirjat rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä velvoittaa palveluntuottajat liittymään Kantapalvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Asiasta tarkemmin tietojärjestelmiä koskevassa luvussa.

Palveluntuottaja säilyttää asiakirjoja toimipaikassaan asiakkaan palvelusopimuksen ajan. Mikäli asiakkuus on toistuva, 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 ja tämän alihankkija sitoutuvat asiakkuuden päätyttyä järjestämään ja siirtämään asiakasasiakirjat hyvinvointialueelle arkistoitavaksi sekä hävittämään vastaavat hallussaan olevat asiakirjat. Palveluntuottajan lopettaessa palvelusetelipalvelun tuottamisen, hyvinvointialue lähettää ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjoihin liittyvistä tarvittavista toimenpiteistä. Palveluntuottaja ja tämän alihankkija sitoutuvat hävittämään taikka siirtämään kaikki taikka osan hyvinvointialueen vastuulla olevista henkilötiedoista myös hyvinvointialueen muulla perusteella näin vaatiessa.

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 asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanotto paikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. 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 Lainsäädäntö

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

1.5.17 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. hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen hallinnollisin päätöksin palvelusetelillä.

Hyvinvointialue voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituottajaksi 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. Pitkäaikaisessa hoidossa olevat asiakkaat on hoidettava irtisanomisajan puitteissa normaalisti.

1.5.18 Laskutus

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

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

- PSOP-järjestelmässä kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivä
- Palse.fi-portaalin kautta laskutettaessa laskussa tulee olla palveluseteliportaalin muodostettu laskuviite sekä muut ohjeistuksen mukaiset tiedot.
- Verkkolaskulla laskutettavissa palveluissa noudatetaan hyvinvointialueen laskutusohjeita. Ajantasaiset laskutusohjeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen 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. Laskun tulee olla ilman 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 aina ensimmäisen laskun yhteydessä.

1.5.19 Este ja ylivoimainen este

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.

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 hyvinvointialueesta tai palveluntuottajasta riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla palveluntuottajan palvelusetelipalveluntuottajaksi 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 työselkkäus 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.

1.5.20 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.

1.6 Hyvinvointialueen velvoitteet

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

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lainsäädännön 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 asiaa koskevaa selvitys.

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. Mikäli hakemus on epätäydellinen miltoin osin, hyvinvointialue pyytää täydentämään hakemusta. Hakemus katsotaan rauenneeksi, mikäli palveluntuottaja ei toimita tarpeellisia asiakirjoja annetussa määräajassa.

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja päätöksellään palveluntuottajaluettelosta / palveluntuottajaportalista / luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty, palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan määräyksiä tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

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.

1.7 Tietojärjestelmät ja sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

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 määritelty järjestelmät

hyvinvointialueen ilmoittamana ajankohtana. Järjestelmien käyttövaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Lisäksi käytössä tulee olla sähköpostiosoite, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottaja vastaa näistä aiheutuvista käyttökustannuksista. Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajan käyttöön Citrix-yhteyden tai muun turvallisen käyttöyhteyden tietojärjestelmiinsä. Palveluntuottajan tulee nimetä ICT-yhteyshenkilö, joka vastaa mm. hyvinvointialueen Citrix-tunnuksien tilauksesta.

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. 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 säädetyissä määrärajoissa. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) julkisia ja yksityisiä palveluntuottajia liittymään Kantapalvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Palveluntuottajan tulee noudattaa annettua lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja määräaikoja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoa hyvinvointialueen ohjaamista asiakkaista saa kirjata vain hyvinvointialueen omistamiin järjestelmiin. 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.

Palvelunantajan on laadittava tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021). Siinä kuvataan tietoturvaa ja -suojaa koskevien käytäntöjen toteutuminen toiminnassa. Halutessaan hyvinvointialue voi pyytää tietoturvasuunnitelman nähtäväksi.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen salassapito ja turvallisuusliitettä.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokietojen seuranta Pirhan lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään.

1.8 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

1.9 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 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.

1.10 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajalla tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

1.11 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

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

1.12 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 ja se 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 - Henkilökohtainen apu

2.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjota niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (380/1987) mukaiset edellytykset henkilökohtaiseen apuun. Vammaispalvelulain (380/1987) 8 § mukaan henkilökohtaista apua järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Henkilökohtaisen avun palvelua hankitaan kaikenikäisille itsenäisesti asuville, omaistensa kanssa asuville sekä asumispalveluiden piirissä asuville vaikeavammaisille henkilöille. Palvelun käyttäjillä on jokin pitkäaikainen haittaa ja avun tarvetta aiheuttava vamma tai sairaus. Vammat voivat olla synnynnäisiä tai seurausta joko onnettomuuksista tai sairauksista. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana.

Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motoriikassa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa ja kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Henkilökohtaisen avun palvelun käyttäjillä voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen. Lisäksi palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla perustaidot avustamiseen liikkumisessa esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin, valkoisen kepin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, joka edellyttää tällöin henkilökohtaiselta avustajalta riittävää fyysistä kuntoa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit.

Asiakkaiden palvelutarpeet vaihtelevat yksilöllisesti niin määrällisesti, sisällöllisesti kuin ajallisestikin. Tarpeet palveluille voivat vaihdella jatkuvaluonteisesta avusta lyhyisiin käynteihin sekä muuttuviin ja äkillisiin avuntarpeisiin. Yksittäisellä asiakkaalla voi esiintyä samanaikaisesti sekä jatkuvaa että äkillistä palvelun tarvetta. Avun tarve voi vaihdella muutamasta tunnista kuukaudessa aina ympärivuorokautiseen avustamiseen. Osa henkilökohtaisen avun asiakkaista on täysin riippuvaisia henkilökohtaisen avun palvelusta kaikilla elämän osa-alueilla. Henkilökohtaisella avulla voidaan toteuttaa vammaispalvelulain mukaista palveluasumista asiakkaan omaan kotiin. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeenarviointiin sekä palvelusuunnitelmaan perustuen.

Henkilökohtaisen avun palvelua voidaan järjestää tässä sääntökirjassa kuvatun palvelusetelin lisäksi myös esimerkiksi työnantajamallilla korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset, ostopalvelulla tai hyvinvointialueen omana toimintana. Henkilökohtaisen avun asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri järjestämismallin mukaista palvelua. Henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi asiakkaalla saattaa olla

samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

2.2 Palvelusetelin arvo

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

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

Päivärahat ja ateriakorvaukset eivät ole myöskään sääntökirjassa myöhemmin mainittuja lisäpalveluja.

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

2.3 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaaminen ja tuottaminen

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

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

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

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

Henkilökohtaisen avun yksikkö auttaa asiakasta palvelusetelin käytössä. Alkuneuvonnassa asiakas saa tietää tarkemmin palveluseteliasiakkaan vastuista ja velvollisuuksista ja saa henkilökohtaisen palvelusetelinumeron. Yksikkö antaa asiakkaalle tiedon palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä

palveluntuottajista ja kertoo, mistä asiakas saa tietoa palveluntuottajien osaamisesta, palvelun hinnasta, asiakastyytyvyydestä ja muista palveluntuottajan valintaan liittyvistä tekijöistä.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tarkemmin tilauksen yhteydessä palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan palvelusuunnitelman ja/tai palvelupäätöksen mukaisesti. Halutessaan asiakas voi pyytää palveluntuottajalta aloitustapaamista. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta asettaa palvelulle minimituntirajoituksia. Asiakas voi tilata palvelua halutessaan yhdestä tunnista eteenpäin. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua asiakkaan palvelusuunnitelman ja/tai -päätöksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä henkilökohtaisen avun yksikköön, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia suhteessa voimassa olevaan palvelusuunnitelmaan ja/tai palvelupäätökseen.

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

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

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

2.3.1 Palveluvaraus

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

2.3.2 Palvelun kirjaus

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

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

2.3.3 Laskutus

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

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

2.4 Palvelun sisällön vaatimukset

2.4.1 Henkilökohtainen apu

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

Henkilökohtainen avustaja työskentelee vaikeavammaisen henkilön ohjauksessa ja saa häneltä toimintaohjeensa. Henkilökohtaisen avun luonne ja tarkoitus tukea henkilön omia valintoja ja itsenäistä elämää edellyttävät, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä sekä avun sisältö että toteutustapa. Henkilökohtaisen avun käyttäjän on kyettävä ottamaan kantaa ainakin tuettuna avuntarpeisiinsa ja niihin vastaamisen tapoihin.

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

Henkilökohtaisen avustajan tehtäviin voivat kuulua myös asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä hyvinvoinnin, terveyden ja kuntoutuksen edistämiseen ja asiakkaan ohjauksessa tapahtuvan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä avustaminen. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa hyvinvointialueen perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito. Palveluntuottajalla tulee olla valmius kuitenkin sellaisiin hoidollisiin toimenpiteisiin, jotka asiakas tekisi kotioloissa itse, mikäli vamma ei rajoittaisi hänen toimintakykyään. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi insuliinikynän käyttö, katetrointi, PEG-ruokinta, pienten haavojen hoito ja voinnin seuranta. Henkilökohtainen avustaja saa asiakkaalta yksilöllisen perehdytyksen näihin toimenpiteisiin.

Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Henkilökohtaiseen apuun eivät oikeuta sellaiset avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa tai valvontaa ja/tai joita toteutetaan esimerkiksi lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan itsensä määrittelemänä. Ensisijaisia palveluita ovat tällöin esimerkiksi kotihoito tai omaishoidon tuki. Joskus asiakkaiden avustamisessa voi kuitenkin olla valvontaan ja ohjaamiseen liittyviä elementtejä. Hyvinvointialueen viranhaltijat vastaavat asiakkaiden henkilökohtaisen avun palveluntarpeen arvioinnista ja palvelun myöntämisestä.

2.4.2 Mahdolliset lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määriteltyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, asiakas vastaa näistä kustannuksista itse. Palveluntuottaja vastaa lisäpalvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmaista asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus muodosta palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia lisäpalveluita.

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

2.5 Palveluntuottajaa koskevat muut vaatimukset

2.5.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot

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

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

Valitessaan asiakkaalle avustajaa tai avustajia palveluntuottajan tulee huomioida valinnassa avustajan soveltuvuus avustajatehtäviin sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia riittävästä sijaisjärjestelyistä ja asiakkaan palvelutarpeen mukaan pyrkiä järjestämään asiakkaalle henkilökohtainen avustajarinki. Avustajaringillä tarkoitetaan avustajia, jotka ovat perehtyneet asiakkaan yksilölliseen avustamiseen ja sen tarkoituksena on

varmistaa mahdollisimman pysyvät avustajat asiakkaalle. Avustajaringin tavoitteena on turvata asiakkaalle tuttu avustaja silloin, kun asiakas sitä tarvitsee.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat suojavarusteet ja muut työntekemiseen liittyvät välineet. Avustustilanteissa käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

2.5.2 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset

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

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

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

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei avustajana toimi avustettavan omainen.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto ja kokemus henkilökohtaisen avun palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta.

2.6 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot

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

- Palveluntuottajan virallinen nimi ja y-tunnus
- Palveluntuottajan osoitetiedot, puhelinnumero, sähköposti ja www-osoite
- Palveluntuottajan yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti
- Yleiskuvaus palveluntuottajasta, toiminnasta sekä mahdollisesta erityisosaamisesta.
- Laskutustiedot
- Hinnasto
- Tieto asiakasryhmistä, joille palvelua erityisesti tarjotaan (esimerkiksi lapset, aikuiset, erilaiset vammaryhmät)
- Avustaja ja avustamistilannetta koskevat tiedot:
 - Avustajien kielitaito (myös viittomakielentaito)
 - Pystyvätkö avustajat nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä
 - Pystyvätkö avustajat tulemaan kotiin, jossa lemmikkieläimiä
 - Pystyvätkö avustajat tulemaan allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä)
- Toiminta-alueen tiedot (Lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä).

2.7 Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet

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

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

Hyvinvointialueella on oikeus auditoida ja tarkastaa palveluntuottajan toimintaa.

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

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

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon määräys yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimisesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 27) Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen

ja päivittämiseen tulee osallistuttaa ja sitouttaa koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman tulee sisältää palvelun tuottamiseen liittyvää riskiarviointia sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

2.8 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

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

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

2.8.1 Palvelukerran peruutus

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

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

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

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

2.8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

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

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

2.8.3 Palvelun virhe

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 (Kuluttajasuojalaki 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. (Kuluttajasuojalaki 38/1978.)

Sääntökirjan yleisessä osassa 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.

2.8.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksen yhteydessä tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

2.8.5 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.

2.8.6 Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä

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

2.8.7 Sopimuksen purku

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

2.8.8 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.

2.8.9 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 henkilökohtaisen avun yksikköön. Hyvinvointialueelle toimitetut palveluntuottajaa koskevat asiakaspalautteet toimitetaan asiakkaan luvalla edelleen palveluntuottajalle, joka laatii niihin kirjalliset vastineet henkilökohtaisen avun yksikköön. Henkilökohtaisen avun yksikkö toimittaa vastineet asiakkaalle. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

2.8.10 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, 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 henkilökohtaisen avun yksikköön. Palveluntuottajan on huomioitava annetut reklamaatiot toimintansa kehittämisessä.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta kolmen (3) toimintaan olennaisesti 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 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

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 kolmen (3) kuukauden jälkeen peruuttamisesta.

2.8.11 Erimielisyyksien ratkaiseminen

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

2.8.12 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, hyvinvointialue hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

2.8.13 Lisäpalveluiden hinnoittelu

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

2.9 Noudatettava lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

- YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Hallintolaki (434/2003)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Kotikuntalaki (201/1994)
- Kuluttajansuojalaki 38/1978
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Liite 1: Hintaliite

Liite 2: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat (Henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot)

3 Liitteet

3.1 Liite 1 Hintaliite

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

Arkipäivä ma-pe kello 06-18	23,30 €/h
Arki-ilta ma-pe kello 18–21	26,60 €/h
Lauantai kello 06-18	28,70 €/h
Lauantai-ilta kello 18–20	31,70 €/h
Sunnuntai ja arkipyhä kello 06-18	44,30 €/h
Sunnuntai-ilta ja arkipyhä kello 18–21	47,50 €/h
Arki yö ma-pe kello 21–24 ja 00–06	31,70 €/h
Lauantai yö kello 00–06	37,00 €/h
Lauantai yö kello 20–24	52,70 €/h
Sunnuntai yö ja arkipyhä kello 00–06 ja 21–24	52,70 €/h

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

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

3.1.1.1 Hinnan korottaminen

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

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialueelta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan hyvinvointialueen määrittämällä tavalla palveluseteli- ja

ostopalvelujärjestelmää (PSOP) käyttäen. Järjestelmään kirjataan myös palvelussa tapahtuneet poikkeukset tilastointia ja laskutusta varten.

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

3.1.1.2 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset ja muut kulut

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

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

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

3.2 Liite 2: Salassapito- ja turvallisuusliite

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

3.3 Liite 3: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat

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