ELOISA

Etelä-Savon hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja

Yleinen osa

2027

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 23.11.2026 § 211
Voimaantulo 1.1.2027

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sisällysluettelo

Sääntökirjan yleinen osa ... 3
1 Palveluseteli ... 3
2 Sääntökirjassa käytettävät käsitteet ... 4
3 Hyvinvointialueen velvoitteet ... 6
4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus ... 7
5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet ... 7
5.1 Asiakaspalautteen kerääminen ... 7
5.2 Tulkkipalveluiden käyttäminen ... 7
5.3 Osallistuminen valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan ... 7
5.4 Henkilöstö ... 8
5.5 Toimitilat ... 8
5.6 Palveluntuottajan velvoitteet ... 9
6 Toimitettavat asiakirjat ... 12
6.1 Tilaajavastuulain toteutuminen ... 12
6.2 Muut toimitettavat asiakirjat ... 13
7 Asiakkaan asema ... 14
8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakaspalautteet ... 14
9 Asiakkaan oikeussuojakeinot ... 15
9.1 Oikaisu/hyvitys ... 15
9.2 Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä ... 15
9.3 Sopimuksen purku ... 16
9.4 Vahingonkorvaus ... 16
9.5 Reklamaatio ja palaute ... 16
9.6 Sanktiot ... 16
9.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen ... 17
10 Asiakasasiakirjat ja tietosuoja ... 17
10.1 Rekisterin pito ... 17
10.2 Tietoturvaloukkaus ... 18
10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys ... 19
11 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen ... 20

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

12 Verotus 21
12.1 Tuloverotus 21
12.2 Arvonlisäverotus 21
13 Matkakorvaukset 22
14 Laskutus 22
15 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus 24
16 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen 25

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sääntökirjan yleinen osa

Palveluseteleiden käyttöä säätelee Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) (palvelusetelilaki). Sitä sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa silloin, kun palvelua tuottavat yksityiset palveluntuottajat. Palvelusetelin sääntökirjat muodostuvat kaikille setelituottajille yhteisestä yleisestä osasta ja palvelusetelikohtaisista osista.

Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys, järjestö tai yhteisö hyväksyy sääntökirjan yleisen osan ja niiden palveluiden palvelustelikohtaiset osat, joihin se hakeutuu palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjan yleisessä osassa ja palvelustelikohtaisissa osissa määriteltyihin velvollisuuksiin. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

Palvelusetelijärjestelmässä järjestäjä ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelusta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan/potilaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveyspalveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Etelä-Savon hyvinvointialue (jäljempänä hyvinvointialue) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

1 Palveluseteli

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja hyvinvointialueen Palse.fi -verkkopalvelussa ylläpitämästä palveluseteliyrittäjäluettelosta.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelipalveluntuottajaksi Palse.fi-verkkopalvelussa täyttämällä hakemuksen. Hakemus lähetetään hyvinvointialueelle liitteineen sähköisesti. Hakemuksen täyttäjä vastaa hakemuksen sisällön oikeellisuudesta ja siitä, että lähettäjällä on organisaatiossa kelpoisuus hakemuksen lähettämiseen.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan mahdolliset palvelusetelipalvelun tuottamisen hinnanmuutokset palse.fi portaalin kautta. Hintoja voidaan muuttaa kunkin vuoden tammikuun 1. päivästä lukien ja hintoja koskevat muutokset voi ilmoittaa aikaisintaan 30 päivää ennen muutosajankohtaa. Verkkopalvelun toteuttajaan ja menettelytapoihin saattaa tulla muutoksia hyvinvointialueella tietojärjestelmien kilpailutuksesta johtuen.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina hyvinvointialueen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palvelun tarpeen arvioon. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero VH/52357/00-01.00.2022) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero A97/200/2018) arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät Internetistä verohallinnon sivulta (www.vero.fi).

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Hyvinvointialue voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo ja mahdollinen hintakatto määritetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2 Sääntökirjassa käytettävät käsitteet

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty.

Hyvinvointialueet ovat itsehallinnollisia alueita, jotka vastaavat sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen että pelastustoimen järjestämisestä.

Itse maksettavilla palveluilla tarkoitetaan palvelusetelipäätökseen kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii palveluntuottajalta omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Järjestäjällä tarkoitetaan hyvinvointialuetta, joka on vastuussa sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä. Palveluiden järjestäjä vastaa siitä, että hyvinvointialueen asukas saa tarvitsemansa palvelut. Järjestämisvastuuseen kuuluu myös mm. asiakasohjaus ja tuotannon valvonta.

Laskennallinen asiakasmaksu on asiakasmaksulain suuruinen asiakasmaksu, jonka asiakas/potilas maksaisi järjestäjän tuottamasta julkisesta sosiaali- tai terveyspalvelusta.

Omaisella tarkoitetaan asiakkaan/potilaan aviopuolisoa, lapsia, vanhempia ja sisaruksia. Muuna omaisena voidaan pitää henkilön avopuolisoa tai muuta hänen kanssaan pysyvästi asuvaa henkilöä. Lähiomaisena voidaan pitää myös asiakkaan/potilaan itse ilmoittamaa muuta henkilöä.

Omavastuuosuus on yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta se osuus, jota järjestäjän myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuus ei kerrytä asiakkaan maksukattoa. Palvelusetelipalvelusta ei peritä asiakasmaksua.

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetusta laissa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (74172023) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja voi olla itsenäinen ammatinharjoittaja tai yksityinen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottava yritys, järjestö tai yhteisö, jonka järjestäjä on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi.

Palvelun tuottajahinta on tuottajan määrittämä hinta, joka muodostuu asiakkaan omavastuuosuudesta ja palvelusetelin arvosta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestäjän asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata yksityisen palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti.

Palvelusetelin enimmäisarvo on kussakin palvelutuotteessa palvelusetelin korkein hinta, jota enempää ei makseta.

Sopimuksella tarkoitetaan palvelusetelituottajan ja asiakkaan välistä sopimusta.

Sähköisellä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelustelien luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tilittämiseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmää voidaan myös hyödyntää palveluiden valvonnan välineenä ja ostopalveluvaltuutuksen tekemiseen palveluntuottajille.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy järjestäjän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

Tasasuuruisen palvelusetelin rahallinen arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista.

Valvontaviranomaisella tarkoitetaan järjestäjän tai Lupa- ja valvontaviraston~~, aluehallintoviraston tai Valviran~~ valvontaviranomaista.

3 Hyvinvointialueen velvoitteet

Etelä-Savon hyvinvointialue (hyvinvointialue):

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä.

2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

3. pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä www.palse.fi - portaalissa.

4. neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.

5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialue valvoo, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle lainsäädännössä sekä sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut vaatimukset.

6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Em. asiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus tai korjaamispyynnön suoraan hyvinvointialueella.

9. järjestää palveluntuottajille tapaamisia säännöllisesti tarpeen mukaan.

4 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 palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetusta laissa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) tarkoitettu palveluntuottaja.

5.1 Asiakaspalautteen kerääminen

Järjestäjällä on oikeus toteuttaa asiakaspalautekyselyitä palveluseteliasiakkaille.

Järjestäjä voi velvoittaa palveluntuottajaa keräämään asiakaspalautetta ja toimittamaan asiakaspalautteet järjestäjälle.

5.2 Tulkkipalveluiden käyttäminen

Mahdollisten tulkkipalveluiden kustantaminen riippuu asiakkaan statuksesta. Tällöin noudatetaan tulkkipalveluiden käyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä ja järjestäjän ohjeistusta.

5.3 Osallistuminen valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan

Palveluntuottaja varautuu toimimaan myös erilaisissa häiriö- tai poikkeustilanteissa, esimerkiksi

sähkökatkot, tulvat, myrskyt, epidemiat/pandemiat, työtaistelut jne. Palveluntuottaja osallistuu tarvittaessa poikkeustilanteiden järjestelyihin hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukaisesti. Epidemia/pandemiatilanteeseen palveluntuottajan tulee varautua kustannuksellaan hankkimalla henkilösuojaimia (kirurgiset suu-nenäsuojukset, visiirit, suojakäsineet, esiliinat), käsihuuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita. Palveluntuottajan tulee tehdä suunnitelmat epidemia/pandemiatilanteessa toimimisesta.

5.4 Henkilöstö

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua hänen äidinkielensä mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen tai ruotsin kielen kirjallinen ja suullinen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, millä muilla kielillä kuin suomen tai ruotsin kielellä palvelu voidaan tuottaa. Järjestäjä voi tarvittaessa pyytää todistukset henkilöstön kielitaidosta.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa vastuuhenkilö toimintayksikkökohtaisesti. Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelusetelikohtaisissa osioissa.

Palveluntuottaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden ~~Valviran~~ Lupa- ja valvontaviraston rekisteristä. Tämän lisäksi se huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994), Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015.)

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, henkilön nimi, ammattinimike ja mahdollinen valokuva sekä logo.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että yrityksen henkilöstö tuntee palvelusetelin sääntökirjan sisällön ja noudattaa sitä.

Kaikilla palveluntuottajan henkilöstön edustajilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus asiakkaitaan, heidän asiakirjojaan ja omaisiaan koskien. Sama salassapitosäännös koskee myös alihankkijoita.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelustelipalvelua. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) §23.

5.5 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelusetelikohtaisiin osioihin on tarkemmin kirjattu palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

5.6 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti.

Palveluntuottaja:

1. täyttää kyseiselle toiminnalle sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevassa laissa (741/2023) asetetut vaatimukset.

2. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien tulee olla rekisteröitynä Soteri-rekisteriin Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukaisesti. Rekisteröinnin tulee olla voimassa toimintaa aloittessa ja toiminnan ajan.

3. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.

4. on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Yritys suostuu siihen, että hyvinvointialue tarkistaa asian Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä www.ytj.fi.

5. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.

6. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

7. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuu- vakuutuskäytäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat tilaajan tai asiakkaan tutustuttavaksi.

8. on selvittänyt tai sitoutuu selvittämään alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

9. on selvittänyt tai sitoutuu selvittämään rikostaustan vammaispalveluissa ja ikääntyneiden palveluissa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 28).

10. sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai tätä tai tämän toimintaa koskee jokin sanotun lain 81 §:n mukainen tilanne tai olosuhde.

11. on huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.

12. yrittäjäeläkevakuutus on ehdoton vaatimus palveluntuottajaksi hyväksymiselle yksityisellä elinkeinon harjoittajalla ja toiminimellä, vaikka työtulot jäävät alle vakuutusyhtiön määrittämän minimirajan.

13. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

14. vastaa siitä, että toiminnan pohjana ovat näyttöön perustuvat, hyvät hoito- ja toimintakäytännöt Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

15. huolehtii siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

16. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.

17. sitoutuu seuraamaan valtioneuvoston vastuullisuussuosituksia, jotka koskevat sosiaali- ja terveysalan henkilöstön kansainvälistä rekrytointia.

18. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

19. pitää yllä hyvinvointialueen lukuun asiakasrekisterin osaa, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin, kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, tietosuojalaki (1050/2018), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.) ~~Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien tulee liittyä Kanta-palveluiden käyttäjiksi 1.9.2026 mennessä. Hyvinvointialue ohjeistaa palveluntuottajia asiassa myöhemmin erikseen.~~ Kirjaamisen ja Kanta-palveluun liittymisen osalta tulee toimia Eloisan Opas yksityisille palveluntuottajille – sosiaalihuollon kirjaaminen ja Kanta-palvelut ohjeiden mukaisesti. Opas löytyy Eloisan verkkosivuilta https://etelasavonha.fi/eloisa/kumppanuudet/kanta-palvelut-ja-kirjaamisyhteistyo/ Eloisa voi ohjeistaa palvelukohtaisesti kirjaamisesta palveluntuottajia erikseen.

20. toimittaa Hilmo-tiedot suoraan THL:n voimassa olevien ohjeistusten ja lain vaatimusten mukaisesti. Palvelunantajan tulee varmistaa, että kaikki tiedot ovat oikein ja kattavasti kirjattu sekä palvelusetelitiedot toimitetaan oppaan ja hyvinvointialueen antamien tietojen mukaisesti.

21. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti.

22. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.

23. sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan hyvinvointialueen kutsumiin kehittämistapaamisiin.

24. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.

25. suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä palse.fi -portaalissa.

26. sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsytiedot) hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista palse.fi -portaaliin.

27. sitoutuu pitämään palse.fi portaalin yhteys- ja käyttäjätiedot ajan tasalla.

28. sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteli-päätökseen ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.

29. tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden ~~Valviran~~ Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005), sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.

30. mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan. Hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot www.palse.fi -portaalissa.

31. ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palveluseteleillä tuotettaviin palveluihin.

32. sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

33. mahdollinen matkakorvauksen suuruus on verohallinnon määräämä verovapaan korvauksen enimmäismäärä

34. sitoutuu tekemään sopimuksen potilasasia ja/tai sosiaaliasiavastaavan kanssa riippuen tuotettavasta palvelusta.

35. sitoutuu tuottamaan palvelua myös häiriö- ja poikkeusoloissa

6 Toimitettavat asiakirjat

Nämä palveluntuotannon edellytykset ovat voimassa koko palveluntuotannon ajan. Palveluntuottaja toimittaa edellytetyt asiakirjat sähköisesti.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä -ohjeita.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan järjestäjän edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut ehdot täyttyvät.

Palveluiden tukee vastata vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkisen palveluntuottajan palvelulta.

6.1 Tilaajavastuulain toteutuminen

Tilaajavastuulain vaatimusten toteutumiseksi:

- Etelä-Savon hyvinvointialue edellyttää palveluntuottajalta tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymistä.
- Palveluntuottaja voi valita, todentaako hän tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymisen:
    a) kuulumalla Luotettava kumppani -palveluun
    b) toimittamalla hyvinvointialueelle Palse.fi-portaalin hakemuksilla listatut todistukset/otteet, joista asia voidaan todentaa

Toimitettavat todistukset/ otteet, mikäli ei kuulu Luotettava kumppani -palveluun:

- selvitys vastuuvakuutuksesta, joka kattaa henkilövahinkojen lisäksi esinevahingot. Vakuutusmäärän tulee toiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja sen tulee muilta ehdoiltaan vastata tavanomaista vastuu- ja vakuutuskäytäntöä,
- todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista: TYEL-vakuutus
- Kaupparekisteriote
- Todistus verojen maksamisesta
- Selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- Tilaajavastuulain mukaiset selvitykset ja potilasvakuutus- tai vastuuvakuutustodistukset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia palvelusetelituottajaksi hyväksymisen hetkellä
- Mikäli palvelusetelituottajan hyväksyntä on ollut voimassa yli 12 kuukautta ja palvelusetelituottaja ei kuulu Luotettava kumppani -palveluun, palvelusetelituottajalla on velvollisuus toimittaa Etelä-Savon hyvinvointialueelle kerran vuodessa tilaajavastuulain mukaiset selvitykset ja potilasvakuutus- tai vastuuvakuutustodistukset

6.2 Muut toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajan tulee lisäksi toimittaa

- sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottaja on rekisteröity ~~Aluehallintoviraston (AVI) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira)~~ Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään Soteri-rekisteriin, mikäli valvontalaki (741/2023) niin edellyttää
- olemassa olevilla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilla tulee olla omavalvontasuunnitelma (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Uusilla perustetuilla yrityksillä tulee olla omavalvontasuunnitelma laadittuna kuuden kuukauden kuluttua toiminnan aloittamisesta.
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta

Hyväksymisvaiheessa toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja lukuun ottamatta omavalvontasuunnitelmaa tai todistusta siitä, että palveluntuottaja on merkitty Soteri-rekisteriin.

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa ohjeen mukaisesti **aina vuoden alussa** sähköisesti hyvinvointialueen ostolaskuihin (ostolaskut@etelasavonha.fi).

7 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus saada hyvinvointialueelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus saada hyvinvointialueelta ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä hyvinvointialueen palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

Tulosidonnaisissa palveluseteleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi hyvinvointialueen omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetun lakien säännökset.

8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakaspalautteet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinkoilmoituksen tekemiseen.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on myös mahdollisuus tehdä kantelu.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja potilasasiavastaavan sekä kuluttajaneuvonnan palveluja. Yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

9 Asiakkaan oikeussuojakeinot

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksyttyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

9.1 Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

9.2 Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

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

9.3 Sopimuksen purku

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

9.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheettomasti lisäänny.

9.5 Reklamaatio ja palaute

Hyvinvointialuetta tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa hyvinvointialueelle vähintään puolivuosittain.

Annettua palvelua koskevissa erimielisyyksissä ja tarpeessa huomauttaa saadun palvelun sisällöstä tai sen laadusta, asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palvelusetelituottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

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

9.6 Sanktiot

Palvelussa on virhe, jos se poikkeaa yleisen tai palvelualakohtaisen lainsäädännön tai sääntökirjan sisältövaatimuksista. Palveluntuottajalla on vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti. Palvelu on virheellistä siinäkin tapauksessa, että se ei vastaa niitä tietoja, joita

palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminastaan ja joiden on voitu vaikuttaa asiakkaan palveluntuottajan valintaan. Mikäli palvelussa olevaa virhettä ei korjata hyvinvointialueella on oikeus poistaa palveluntuottaja rekisteristä. Tällöin palveluntuottajaa kuullaan ennen ratkaisua.

9.7 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.

10 Asiakasasiakirjat ja tietosuoja

10.1 Rekisterin pito

Hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedon käsittelystä annetussa laissa (Asiakastietolaki 703/2023, §13) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja on henkilötiedon käsittelijä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisen asiakirjojen käsittelyssä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat voimassaolevan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoja tulee käsitellä ja ne tulee laatia kuten asiakastietolaki velvoittaa. Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmettävä hankintaketju kokonaisuudessaan. Palveluntuottajan henkilötietojen käsittely ja tietosuoja tulee olla EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukainen. Henkilötietojen käsittelijällä on henkilötietojen käsittelyn ehtojen mukaisesti oikeus käsitellä rekisterinpitäjän henkilötietoja vain Euroopan Unionin (EU) alueella tai Euroopan talousalueella (ETA). Käsittelijä ei saa siirtää rekisterinpitäjän henkilötietoja Euroopan Unionin (EU) alueen tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle ilman rekisterinpitäjän antamaa kirjallista lupaa.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisen asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki, asiakastietolaki sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun hyvinvointialue on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee

noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat asiakastietolain (703/2023) 4§:n mukaan pysyvästi salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain ja asiakastietolain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Hyvinvointialue päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta voimassa olevan lainsäädännön (mm. julkisuuslaki, asiakastietolaki ja EU:n yleinen tietosuoja-asetus) nojalla. Asiakas voi esittää EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle tai, jos palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Hyvinvointialue kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta hyvinvointialue ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttö- ja luovutuslokitietojen seurantaa hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettäessä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin asiakastietolaissa (703/2023) säädetään.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

Yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntuottajien tulee liittyä Kanta-palveluiden käyttäjiksi 1.9.2026 mennessä. Hyvinvointialue ohjeistaa palveluntuottajia asiassa myöhemmin erikseen.

10.2 Tietoturvaloukkaus

Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta hyvinvointialueelle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan hyvinvointialueelle muista Palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan on annettava hyvinvointialueelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asian omaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
- ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
- kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen Palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Edellä mainittu ilmoitus on toimitettava sähköpostilla hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@etelasavonha.fi.

Mikäli hyvinvointialue ottaa palveluntuottajaan yhteyttä tietosuojaan liittyen, sitoutuu palveluntuottaja reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa hyvinvointialueen yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa hyvinvointialueen tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja.

10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Asiakastietolaissa on säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana.

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on palvelusetelituottajan tallennettava aina hyvinvointialueen palse.fi - portaaliin palvelusetelikohtaisesti sovitulla tavalla. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla hyvinvointialueen antamia ohjeita.

Palveluntuottajan tulee heti palvelusetelipalvelun päättyessä tallentaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat sähköisesti palse.fi -portaalin kautta. Jollei tämä ole perustellusta teknisestä tai toiminnallisesta syystä mahdollista, tulee palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat paperisina tulosteina edellisen vuoden hoitojakson osalta seuraavan vuoden tammikuussa hyvinvointialueelle. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottaja ei saa käyttää tilaajalle kuuluvaa asiakasta koskevaa tietoa tai asiakirjaa, ellei palveluntuottajalla ole lainsäädäntöön perustuvaa oikeutta tiedon käyttämiseen.

11 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluseteli palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksyttyjen palveluseteli palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä.
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu.
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan.
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin.
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa.
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa).
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.
- mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut, hyväksyntä voidaan peruuttaa välittömästi ilman erillistä määräaikaa tai hyvinvointialueen määrittemällä määräajalla.

Hyväksynnän myöntäjällä on aina oikeus peruuttaa hyväksyntä palvelusetelituottajaksi, mikäli palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Hyväksynnän myöntäjä saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos palveluntuottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa palveluntuottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

12.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 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:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito

2. 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 myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinumero VH/52357/00-01.00.2022) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on rekisteröity ~~Aluehallintoviraston (AVI) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira)~~ Lupa- valvontaviranomaisen ylläpitämään Soteri-rekisteriin, mikäli valvontalaki (741/2023) niin edellyttää
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun

sosiaalihuolto toteutetaan hyvinvointialueen tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu hyvinvointialueen sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudessa ovat muun muassa apuvälineiden myynti, lääkkeiden annosjakelu, henkilökohtainen budjetointi ja musiikkiterapia, jotka ovat arvonlisäverolain mukaista toimintaa. Näissä tulee huomioida arvonlisävero (14 % tai 25,5%), jos palveluntuottaja on arvonlisävelvollinen. Palveluntuottajan tulee huolehtia rekisteröitymisestä arvonlisävelvolliseksi, jos yrityksen liikevaihto ylittää verovelvollisuusrajan (Arvonlisäverolaki 1501/1993).

13 Matkakorvaukset

Mikäli palveluntuottajan matka asiakkaan luokse ylittää 10 kilometriä, palveluntuottaja voi laskuttaa kilometrikorvauksia Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan vuosittaisen päätöksen mukaisesti. Matka-ajalta ei makseta avustuspalvelusta eikä matka-aikaa muutoinkaan korvata. Matkat tulee tehdä lyhyintä reittiä käyttäen ja pyrkien asiakaskäyntien yhdistämiseen.

Matkakorvausta voi laskuttaa, jos matka asiakkaan luo on yli 10 kilometriä palveluntuottajan asiakkaan kotikunnan mukaan määräytyvästä kuntakohtaisesta toimipisteestä tai samassa kunnassa asuvan edellisen asiakkaan luota. Korvaus maksetaan 10 kilometriä ylittävältä osalta 200 kilometriin asti. Matkakorvauksen maksaminen edellyttää sitä, että työntekijä on tosiasiallisesti kulkenut matkan. Mikäli muuta lähtöpistettä ei ole määriteltävissä (palveluntuottajalla ei ole asiakkaan kotikunnassa toimipistettä), kilometrit lasketaan asiakkaan asumiskunnan maantieteellisestä keskipisteestä.

14 Laskutus

Toivomme laskuja ensisijaisesti verkkolaskuna. Laskujen maksuehto on 30 päivää netto.

Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus: TE003732213158

Välittäjätunnus: 003701011385

Verkkolaskuoperaattori: Tietoevry Oyj

Y-tunnus: 3221315-8

Jos yrityksellä ei ole valmiuksia lähettää laskua verkkolaskuna, laskut toimitetaan osoitteeseen:

Etelä-Savon hyvinvointialue

Talouspalvelut

Porrassalmenkatu 35–37

50100 Mikkeli

tai sähköpostilla: ostolaskut@etelasavonha.fi

Etelä-Savon hyvinvointialueelle osoitetuissa laskuissa on oltava seuraavat merkinnät ja tiedot:

PAKOLLISET VIITETIEDOT:

- kustannuspaikka (numero ja/tai yksikön nimi)
- tilaajan nimi, sopimuksen tunniste sekä mahdollinen tilausnumero
- mahdollinen projektin nimi ja projektinumero

Lisäksi:

- Laskun päiväys ja laskun numero
- Myyjän arvonlisäverotunniste
- Myyjän/ostajan nimi ja osoite sekä myyjän yhteystiedot (puh.nro ja sähköposti)
- Ostajan arvonlisäverotunniste, jos käännetty verovelvollisuus tai yhteisökauppa
- Toimitetun tavaran / palvelun määrä, nimi ja yksikkömäärä ilman veroa
- Tavaran toimituspäivä tai palvelun suorituspäivä tai – ajanjakso tai ennakkomaksun maksupäivä
- Toimitusosoite, kun kyseessä on tavarahankinta veron peruste verokannoittain
- Verokanta ja suoritettavan veron määrä
- Maksettava määrä yhteensä
- Jos myynnistä ei ole suoritettava veroa, merkintä myynnin verottomuudesta, esim. ”veroton terveyspalvelu” tai viittaus arvonlisäverolain taikka arvonlisäverodirektiivin kyseiseen säännökseen

- Jos verovelvollinen on lain mukaan ostaja, merkintä käännetystä verovelvollisuudesta

- Hyvitykset ja alennukset, jos niitä ei ole otettu huomioon yksikköhinnassa

- Muutos-/hyvityslaskussa viittaus aiempaan laskuun

- Jos myyntiin sovelletaan AVL:n 79 a §:ssä tarkoitettua menettelyä, merkintä voittomarginaalijärjestelmästäv(taide-, keräily- ja antiikkiesineiden myynnissä)

- Laskun suorituksen myöhästymisestä aiheutuvat viivästysseuraamukset

- Kts. myös verohallinnon ohje ”laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa”.

- Palvelua laskuttaessa liitteenä tulee olla luonnollisen henkilön/yksityisen elinkeinoharjoittajan YEL-todistus, joka toimitetaan kerran vuodessa.

15 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

16 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Uuden palvelusetelin koko sääntökirjan hyväksyy aina hyvinvointialueen hallitus. Hyvinvointialueelle on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan yleisen osan, palvelusetelin arvon ja matkakorvauksen määrän muutokset hyväksyy hyvinvointialueen hallitus. Palvelukohtaisten osien täsmennykset, työkäytäntöjen muutokset hyväksytään palvelusetelitiimissä ja palvelusta vastaava toimialuejohtaja päättää sääntökirjan muutoksista.

Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli palveluntuotantoa kohtaa ennakoimaton poikkeustilanne (force majeure), järjestäjällä on oikeus muuttaa poikkeustilanteen vaatimalla tavalla sääntökirjaa välittömästi monijäsenisen toimielimen erikseen päättämällä tavalla. Tällöin järjestäjä pyrkii kuulemaan palveluntuottajia ratkaisua koskien.

Mikäli hyvinvointialue luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 11 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomis-ajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä hyvinvointialueen että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan hyvinvointialuetta hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle etukäteen, mikäli merkittävä osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan kohdistuvan määräysvallan muuttumiseen.