



Palvelusetelisääntökirjan yleinen osa

Sisällysluettelo

Palvelusetelisääntökirjan yleinen osa	0
1. Palvelusetelisääntökirjan tarkoitus.....	1
2. Määritelmät	2
3. Palveluseteli	3
4. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen velvoitteet	4
5. Palveluntuottajan yleiset velvoitteet	6
5.1. Omavalvonta.....	10
5.1.1. Omavalvontaohjelma.....	11
5.1.2. Omavalvontasuunnitelma	11
5.2. Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	12
5.3. Häiriö- ja poikkeustilanteet sekä jatkuvuuden hallinta.....	13
5.4. Alihankinta ja vuokratyö	14
5.5. Kielitaito	15
5.6. Palveluseteli ja verotus.....	15
5.7. Arvonlisäverotus	15
6. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	17
7. Asiakkaan asema ja oikeudet	19
7.1. Palvelusopimus.....	20
7.2. Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset ..	20
7.3. Palvelun virhe, reklamaatio ja sopimuksen purku	21
7.4. Vahingonkorvaus.....	22
7.5. Erimielisyyksien ratkaiseminen	23
8. Henkilötietojen käsittely	23
8.1. Asiakas- ja potilasasiakirjojen säilytys ja siirtäminen	25
8.2. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus	26
8.3. Tietojärjestelmät.....	27
9. Matkakorvaukset	28
10. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	29
11. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	30

1. Palvelusetelisääntökirjan tarkoitus

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja terveyspalveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin palveluntuottaja sitoutuu, kun Etelä-Karjalan hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa kuvataan myös palveluseteliasiakkaiden ja Etelä-Karjalan hyvinvointialueen oikeuksia ja velvollisuuksia.

Yleiseen osaan on koottu lakien ja asetusten sekä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeiden mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien vaatimukset.

Yleisen osan lisäksi noudatetaan sääntökirjan palvelukohtaista osaa.

Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa kuvataan tarkemmin tuotettavien palvelujen sisältöjä ja tarkennetaan palveluntuottajille asetettuja palvelukohtaisia vaatimuksia. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan ensisijaisesti yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

Sääntökirjassa Etelä-Karjalan hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (myöhemmin palvelusetelilaki) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisehdot palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeiden ohella sääntökirjan yleisen ja palvelunkohtaisen osan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta vastaa sille asetettuja vaatimuksia koko sen ajan, kun tuottaa palvelua Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen käytössä olevissa palveluseteleissä palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä yritystä, joka saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan tai

hyvinvointialueen antamaa tukea tai muuta julkista tukea haetun palvelusetelipalvelun tuottamiseen.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. Tilaajalla tarkoitetaan Etelä-Karjalan hyvinvointialuetta, joka on palvelujen järjestäjä.
2. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta tai asiakasta.
3. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä yhteisöä, osuuskuntaa, yhdistystä, säätiötä ja yksityistä elinkeinonharjoittajaa, joka tuottaa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) tarkoitettuja sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluntuottajan tulee täyttää voimassa olevan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön vaatimukset ja tällä tulee olla tarvittavat luvat tai hyväksynnit toiminnan harjoittamiseen. Palvelusetelituottajaa koskee erityisesti laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sekä muut soveltuvat säädökset.
4. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.
5. Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan sitä osuutta palvelun hinnasta, jolla Etelä-Karjalan hyvinvointialue korvaa kustannukset palvelusetelipalvelusta.
6. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Etelä-Karjalan hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

3. Palveluseteli

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveystalveissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Etelä-Karjalan hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveystalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveystalveluissa. Palveluseteliä käytävällä asiakkaalla on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Henkilöllä on myös oikeus kieltäytyä hänelle tarjottavasta palvelusetelistä.

Palvelusetelillä palvelua järjestettäessä Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakkaan tai hänen omaisensa/läheisensä on pystyttävä huolehtimaan palvelusetelin käytöstä. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ylläpitämästä Palse.fi-järjestelmän palveluntuottajaluettelosta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään palvelutarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verohallinto ohjeistaa sosiaalihuoltopalvelujen sekä terveyden- ja sairaanhoidon arvonlisäverotuksesta tarkemmin syventävissä vero-ohjeissaan, jotka löytyvät Verohallinnon verkkosivuilta osoitteesta vero.fi.

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri, ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai

palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen voi vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa säädetään. Oikaisuvaatimus tehdään Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen voi hakea muutosta hallinto-oikeudesta, siten kuin laissa oikeudenkäynnistä hallintoasioista (808/2019) säädetään.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy Etelä-Karjalan hyvinvointialueen maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo, omavastuu ja mahdollinen hintakatto määritetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue ja palveluntuottaja nimeää henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa.

4. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen velvoitteet

1. Palvelusetelipalvelun tulee perustua Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategiaan. Aluehallitus päättää sosiaali- ja terveystalvet, joiden järjestämisessä Etelä-Karjalan hyvinvointialue käyttää palveluseteliä.
2. Etelä-Karjalan hyvinvointialue hyväksyy edellytykset täyttävät yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla niihin palveluihin, joiden maksamiseen asiakas voi käyttää Etelä-Karjalan hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä.
3. Etelä-Karjalan hyvinvointialue ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakeutumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakeutumisesta.

4. Etelä-Karjalan hyvinvointialue pitää hyväksymistään palveluntuottajista rekisteriä, joka on julkisesti saatavilla. Luettelo sisältää tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista.
5. Etelä-Karjalan hyvinvointialue neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä, esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
6. Etelä-Karjalan hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Etelä-Karjalan hyvinvointialue valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle lainsäädännössä, sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisissa osioissa asetetut vaatimukset.
7. Etelä-Karjalan hyvinvointialue peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan rekisteristä, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
8. Etelä-Karjalan hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä.
9. Etelä-Karjalan hyvinvointialue vastaa ja ratkaisee asiakkaan esittämiin asiakasrekisteriä koskeviin tarkastus-, korjaamis- ja tietopyyntöihin.
10. Etelä-Karjalan hyvinvointialue nimeää potilas- ja sosiaaliasiavastaavan sekä järjestää potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palvelut palveluntuottajien järjestämissä ja tuottamissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.
11. Palvelun myöntäjän tulee olla riippumaton eli Etelä-Karjalan hyvinvointialueen 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 palveluntuottajan yrityksessä tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

5. Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki asetetut hyväksymisperusteet täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin ehtoihin ja noudattaa niitä koko sen ajan, kun tuottaa palvelua tilaajan lukuun.

Palveluntuottaja:

1. on merkittynä Lupa- ja valvontaviraston (LVV) ylläpitämään sosiaali- ja terveystalvvelujen antajien Soteri-rekisteriin.
2. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin, yhdistys- tai säätiörekisteriin.
3. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
4. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yritykseen/kolmannen sektorin toimijalle on palkattu työntekijöitä.
5. täyttää tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet ja kuuluu Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelijärjestelmän käyttämään Luotettava Kumppani - palveluun tai vastaavaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kulloinkin edellyttämään palveluun.
6. vakuuttaa, että siihen, alihankkijaan tai palvelusetelituottajan edunsaajapiiriin kuuluvaan tahoon ei kohdistu pakotteita palvelusetelituottajaksi hyväksynnän hetkellä. Palvelusetelituottajaksi hyväksyntä voidaan peruuttaa välittömästi, mikäli palvelusetelituottaja, palvelusetelituottajan edunsaaja tai alihankkija päätyy voimassa olevan hyväksynnän aikana pakotelistalle tai siihen kohdistuu vastaavia pakotteita.
7. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80–81 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.

8. huolehtii verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
9. noudattaa toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita.
10. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
11. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Etelä-Karjalan hyvinvointialueen toiminnalta.
12. on ottanut ja pitää voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset. Vakuutusten vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
13. pyytää työntekijöiltään nähtäväksi rikosrekisteriotteen ja selvittää soveltuvuus, kun tuotettavat palvelut sisältävät työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alle 18-vuotiaiden kanssa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)). Lisäksi palveluntuottajalla on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) perusteella velvollisuus tarkastaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystalvueluissa.
14. laatii omavalvontasuunnitelman.
15. laatii omavalvontaohjelman, mikäli yrityksessä on useampi kuin yksi palveluyksikkö.
16. noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä tai alan yleissitovia työehtosopimuksia.

17. noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta ja Etelä-Karjalan hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyjen ehtoja sekä täyttää ja allekirjoittaa henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksen. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu käsittelemään tilaajan henkilötietoja Henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteenä olevien ja muiden tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti.

18. pitää yllä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää, käsittelee, hävittää ja luovuttaa asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään sekä toimii Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

19. hankkii sähköisen Kanta-yhteensopivan asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmän lain ja ohjeiden mukaisessa aikataulussa niissä palveluissa, joissa hyvinvointialue sitä edellyttää. Velvollisuudesta hankkia tietojärjestelmä kerrotaan tarkemmin tämän sääntökirjan luvussa kahdeksan (8), ja sitä täsmennetään palvelusetelikohtaisissa sääntökirjoissa sekä mahdollisissa erillisissä ohjeissa.

20. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Noudattaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeita palvelusetelijärjestelmän käytössä ja oman palvelutuotannon esittelyssä ja markkinoinnissa.

21. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.

22. osallistuu vähintään yhteen Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kutsumaan yhteistyökokoukseen vuodessa.

23. vastaa määräajassa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen laatimiin palvelusetelitoimintaan liittyviin kyselyihin.

24. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.

25. ilmoittaa yhteystietonsa, palvelujen hinnat ja muut vaadittavat tiedot hakeutumisvaiheessa sekä huolehtii niiden päivittämisestä hyvinvointialueen palvelusetelijärjestelmään.
26. huolehtii siitä, että palveluntuottajan tiedot palvelusetelijärjestelmässä ovat ajantasaisia, ja ilmoittaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle ja tarvittaessa Lupa- ja valvontavirastolle kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat joko palvelujen tuottamiseen tai palveluntuottajan toimintaan.
27. perehtyy asiakkaan hoito- tai asiakassuunnitelmaan tai muihin palveluntuottamisen kannalta tarpeellisiin tietoihin sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä.
28. tarkistaa, että työntekijöiden ammattioikeudet löytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden JulkiTerhikki-/JulkiSuosikki-rekisteristä.
29. vastaa siitä, että henkilöstö, joka osallistuu palvelusetelipalvelujen tuottamiseen, täyttää palvelusetelipalvelujen osalta riittävän osaamisen ja että henkilöstö toimii toimintaa säätevien lakien, asetusten, ohjeiden ja suositusten mukaisesti. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon säilyttämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
30. ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat, joiden tulee olla Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymiä palvelusetelituottajia ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Sitoutuu ilmoittamaan alihankkijoiden muutokset Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.
31. neuvoo asiakasta tämän oikeuksista potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palveluihin.
32. huolehtii, että koko henkilökunta on tunnistettavissa henkilökuntaan kuuluvaksi mm. työasun ja/tai nimikortin perusteella.

33. laatii lääkehoitosuunnitelman Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmapohjaan, mikäli tuottaa lääkehoitopalveluja. Lääkehoitosuunnitelman laatimisessa tulee noudattaa valtakunnallisia ja tilaajan erikseen asettamia lääkehoidon ohjeita.

34. huolehtii yrityksen taloudellisen tilan vakavaraisuudesta. Palveluntuottajan tulee pystyä huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämisestä. Luottotietojen tulee olla häiriöttömät.

35. vakuuttaa, ettei sen toiminnassa ole todettu vakavia tai toistuvia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeisen kolmen vuoden aikana. Jos tällaisia puutteita on ollut, palveluntuottaja vakuuttaa, että valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ovat johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen.

Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tarkemmin eräitä palveluntuottajan velvollisuuksia, ja kappaleissa seitsemän (7) ja kahdeksan (8) ohjeistetaan muun muassa asiakkaan asemasta ja oikeuksista, asiakkaan oikeusturvakeinoista, henkilötietojen käsittelystä, arkistoinnista ja tietojärjestelmistä.

5.1. Omavalvonta

Omavalvonnalla varmistetaan toimivat, oikea-aikaiset, lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Tarkoituksena on, että asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan riittävän aikaisessa vaiheessa. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa omavalvontaa toiminnassaan ja tehdä omavalvontasuunnitelma sekä mahdollisesti omavalvontaohjelma

valvontaviranomaisen antamien määräysten mukaisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

5.1.1. Omavalvontaohjelma

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Palveluntuottajan omavalvontaohjelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontaohjelma on laadittava sähköisesti ja julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla.

5.1.2. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma on pidettävä ajantasaisena. Jos palveluyksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen, pitää päivitykset tehdä omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on julkaistava viiveettä. Lisäksi palveluntuottajan on seurattava

omavalvontasuunnitelman toteutumista, korjattava seurannassa havaitut puutteellisuudet ja julkaistava seurannasta tehty selvitys neljän kuukauden välein. Aikaisemmat omavalvontasuunnitelman versiot on säilytettävä vähintään kaksi vuotta.

Omavalvontasuunnitelma on tehtävä sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ensisijaisesti Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen mallipohjalle tai vastaavat tiedot sisältävälle lomakkeelle Lupa- ja valvontaviraston ohjeistuksen mukaisesti.

5.2. Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, Sosiaali- ja terveysministeriön (STM), Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) ja Lupa- ja valvontaviraston ohjeistuksia ja säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Palveluntuottajan toteuttaman omavalvonnan lisäksi toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Etelä-Karjalan hyvinvointialueella.

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan julkisen palvelutoiminnan taso. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua kaikessa toiminnassaan.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja, lähettää selvityspyyntöjä ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia ohjaus- ja valvontakäyntejä. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palvelusetelituottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja

tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset palvelujen tuottamiseen. Mikäli toiminnassa havaitaan epäkohtia tai puutteita, Etelä-Karjalan hyvinvointialue ohjaa palveluntuottajaa ja vaatii epäkohtien sekä puutteiden korjaamista antamassaan määräajassa.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue voi tehdä palveluseteliasiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyjä, ja palveluntuottajan tulee osallistua asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja hyödyntää keräämäänsä palautetietoa omavalvontasuunnitelmassaan ja toiminnassaan. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen raportoimaan toteuttamansa asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle pyydettäessä.

5.3. Häiriö- ja poikkeustilanteet sekä jatkuvuuden hallinta

Palveluntuottaja varautuu toimimaan erilaisissa häiriö- tai poikkeustilanteissa ja varmistaa osaltaan yhteiskunnan toimintakyvyn ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa, esimerkiksi sähkökatkoissa, tulvissa, myrskyissä, epidemioissa, pandemioissa ja työtaisteluissa. Palveluntuottajan on noudatettava kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja voimassa olevia viranomaisohjeita.

Palveluntuottaja osallistuu Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kanssa poikkeustilanteiden järjestelyihin ja noudattaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeita. Epidemia- ja pandemiatilanteessa palveluntuottajan tulee varautua hankkimaan muun muassa henkilösuojaimia (kirurgiset suu-nenäsuojukset, visiirit, suojakäsineet, esiliinat), käsihuuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita sekä tarvikkeita. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava,

kuka vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

5.4. Alihankinta ja vuokratyö

Palveluntuottaja voi käyttää alihankkijaa ja vuokratyövoimaa. Mikäli yksityinen palveluntuottaja hankkii osan palvelusetelissä määritellyistä palveluista toiselta yksityiseltä palveluntuottajalta, kyseessä on alihankinta. Tuotettaessa palveluja alihankintana työn tekee toinen palveluntuottaja ilman, että palvelun hankkija osallistuu itse työsuoritukseen. Palveluja hankkivalla yrityksellä ei ole työnjohto-oikeutta alihankintayrityksen työntekijöihin. Tällöin alihankintayrityksen henkilökunta työskentelee kyseisen yrityksen johdon ja valvonnan alaisena.

Palvelusetelipalvelussa alihankkijan täytyy olla Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymä palvelusetelituottaja ja täyttää samat vaatimukset kuin palvelusetelituottajankin. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palvelusetelipalvelussa käyttämänsä alihankkijat Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle. Palveluntuottajan velvollisuus on tarkistaa alihankkijalta kohdassa viisi (5) mainitut tiedot. Lisäksi alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Erona alihankintaan on, että työvoimaa vuokrattaessa tai hankittaessa hankitaan työvoimaa eikä palvelua, ja kyseinen hankittu tai vuokrattu työntekijä toimii palveluntuottajan johdon ja valvonnan alaisena. Tällöin itse palvelun tuottaminen jää edelleen palveluntuottajan tehtäväksi ja vastuulle. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

Oli kyseessä sitten alihankinta tai vuokratyö, on palveluntuottajan huolehdittava siitä, että vuokratyövoima tai hankittu työvoima on palveluntuottajan työnjohto-oikeuden piirissä, ja alihankintana palvelua tuottava henkilöstö riittävässä

ohjausvallassa, jotta palveluntuottaja voi varmistua toiminnan asianmukaisuudesta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tieto alihankinnan tai vuokratyön käyttämisestä Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.

5.5. Kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelut tuotetaan suomen kielellä. Palveluntuottajan henkilökunnalla tulee olla asiakkaiden kanssa kommunikoimiseksi riittävä suomen kielen taito. Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen valtionhallinnon kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta. Kielitaitovaatimuksia voidaan täsmentää palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa. Mikäli palvelua voidaan tuottaa suomen kielen lisäksi jollain toisella kielellä, palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön kielitaidosta Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.

5.6. Palveluseteli ja verotus

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

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin.
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle.
- ei ole suoraan asiakkaalle tai potilaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.
- Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

5.7. Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia. Arvonlisäverolain mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Arvonlisäverolain mukaan 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:

- valtion, hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito (julkinen terveystalouden palveluntuottaja)
- sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) tarkoitettu yksityisen palveluntuottajan antama terveystalouden palvelu (yksityinen terveystalouden palveluntuottaja)
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity (itsenäinen elinkeinonharjoittaja).

Arvonlisäverolain mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Arvonlisäverolain (1501/1993, 38 §) mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan 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.

Arvonlisäverottomia ovat ne sosiaalihuoltopalvelut, jotka julkisyhteisö ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta, joka on merkittynä ja jonka palveluyksikkö on merkittynä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) ja jotka julkisyhteisö maksaa kokonaan tai osittain. Yksityiset sosiaalihuoltopalvelut ovat arvonlisäverottomia seuraavilla edellytyksillä:

- Palveluntuottaja ja tämän palveluyksikkö on merkittynä palveluntuottajien rekisteriin.

- Sosiaalihuolto perustuu joko viranomaisen päätökseen tai palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen.
- Palveluntuottajalla on asiakkaan kanssa yhteistyössä tehty palvelu- tai muu vastaava suunnitelma.
- Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, jonka toteutumista palveluntuottaja seuraa.

Verohallinto toimivaltaisena viranomaisena ohjaa tarkemmin verotukseen liittyvissä kysymyksissä.

6. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaikaa. Palveluntuottajan tulee toimittaa allekirjoitettu hakemus vaadittuine liitteineen Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kirjaamoon. Palveluntuottaja liittää hakemuksessa vaaditut liitteet tilaajan käytössä olevaan palvelusetelijärjestelmään. Hakemuksen käsittelyaika on kolme kuukautta sen saapumisesta. Mikäli palveluntuottaja ei täytä kaikkia asetettuja hyväksymisperusteita tai ei toimita vaadittuja liitteitä käsittelyajan kuluessa, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee toimittaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle hakemuksen liitteenä seuraavat tiedot:

1. alle kolme (3) kuukautta vanha vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
2. vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
3. henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
4. tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta

5. ajantasainen toimintasuunnitelma
6. selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta ja työnteon keskeisistä ehdoista
7. vakuutus siitä, ettei palveluntuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon
8. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyn ehdot allekirjoitettuna
9. henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus täytettynä ja allekirjoitettuna (liite henkilötietojen käsittelyn ehtoihin)
10. todistus Lupa- ja valvontaviraston Soteri-rekisteröinneistä (rekisteriote)
11. lääkehoitosuunnitelma ja sen liitteenä lääkehoidon toteuttamisesta vastaavan henkilön lääkelupa, mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja
12. omavalvontasuunnitelma sisältäen tietoturvasuunnitelman
13. omavalvontaohjelma, mikäli palveluntuottajalla on enemmän kuin yksi palveluyksikkö

Lisäksi Etelä-Karjalan hyvinvointialue tarkistaa Luotettava Kumppani -palvelusta seuraavat tiedot (liitteitä ei tarvitse toimittaa):

- kaupparekisteri-, yhdistys- tai säätiörekisteriote
- todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista, tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.

Hyväksytyyn palveluntuottajan tulee toimittaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle vuosittain seuraavat tiedot:

- Omavalvontasuunnitelma palse.fi-portaalissa
- Henkilöstöluettelo palse.fi-portaalissa
- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta palse.fi-portaalissa
- Yel- tai Tyel-todistus Meidän IT ja talous Oy:lle (ei koske osakeyhtiötä).

7. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle edellyttää Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää hoidon- tai palveluntarpeen arvioita.

Asiakkaalla on oikeus saada Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuusuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Tulosidonnaisissa palvelueteleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan muulla tavoin järjestetyn palvelun piiriin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun kuin asiakkaalle tehdyssä päätöksessä ja laaditussa suunnitelmassa määriteltyihin palveluihin.

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. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hän voi itse hakeutua valitsemansa palvelusetelituottajan palveluun.

7.1. Palvelusopimus

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimuksen laatimisesta ohjeistetaan sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa. Palvelusopimuksessa sovitaan muun muassa laskutusehdoista, palveluista sekä mahdollisista lisäpalveluista. 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. Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettujen lakien säännökset.

7.2. Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista suoraan palveluntuottajalle. Palautetta voi antaa myös Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä hyvinvointialueen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan. Palveluntuottajan tulee ohjata asiakasta potilas- tai sosiaaliasiavastaavan palveluista.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Lupa- ja

valvontavirastoon. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Lupa- ja valvontavirastoon. Palveluntuottajan tulee pyynnöstä toimittaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja potilasvahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

7.3. Palvelun virhe, reklamaatio ja sopimuksen purku

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 kuluttajasuojalain mukaisesti palveluntuottajalla. Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Sääntökirjan yleisessä osassa kohdassa kymmenen (10) kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottaja oikaisee omalla kustannuksellaan viipymättä palvelun virheen ja viivästyksestä aiheutuneen haitan, jos asiakas suostuu oikaisuun. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella. Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti.

Virhe- ja viivästystilanteessa palveluntuottajan tulee antaa selvitys Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle. Jos Etelä-Karjalan hyvinvointialue hyväksyy selvityksen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle. Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

7.4. Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa palveluntuottaja aiheutuvista kustannuksista.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtui 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 voittoa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, mikäli palveluntuottaja on toiminut huolimattomasti. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

7.5. 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.

8. Henkilötietojen käsittely

Käsiteltäessä tilaajan henkilötietoja palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteydessä tilaaja eli Etelä-Karjalan hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä, ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. Palveluntuottajan tulee käsitellä tilaajan henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön, sääntökirjan ehtojen, Henkilötietojen käsittelyn ehtojen sekä tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on nimettävä tietosuojavastaava.

Palveluntuottajan tulee allekirjoittaa Henkilötietojen käsittelyn ehdot, joita sovelletaan palveluntuottajan käsitellessä tilaajan eli Etelä-Karjalan hyvinvointialueen henkilötietoja tilaajan lukuun osana palvelusetelillä

järjestettävää sosiaali- tai terveydenhuollon palvelua. Palveluntuottajan tulee täyttää ja allekirjoittaa Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus, jossa on tarkoitus kuvata konkreettisesti, mitä tilaajan henkilötietoja ja miten palveluntuottaja käsittelee tuottaessaan palvelusetelillä järjestettävää palvelua. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu käsittelemään tilaajan henkilötietoja Henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteenä olevien ja muiden tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palveluntuottajalle antamiaan tilaajan henkilötietojen käsittelyä koskevia ohjeita.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas- ja potilasasiakirjat laaditaan, ja asiakas- ja potilastietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön ja viranomais määräysten mukaisesti. Palveluntuottaja saa käsitellä tilaajan henkilötietoja ainoastaan palvelusetelillä järjestettävän palvelun tuottamiseen. Tietoja ei saa hyödyntää palveluntuottajan muussa toiminnassa, eikä niitä saa käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointiin ilman rekisteröidyn erillistä suostumusta. Palveluntuottajan on säilytettävä tilaajan henkilötiedot erillään omista rekistereistään.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että tilaajan henkilötietoihin on pääsy vain sellaisilla henkilöillä tai alihankkijoilla, joilla on siihen tehtäviensä perusteella oikeus, ja jotka ovat sitoutuneet salassapitovelvollisuuteen sekä tietosuojavelvoitteisiin. Palveluntuottajan on lisäksi huolehdittava siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja ylläpidetty.

Tietojen käsittelystä syntyvät lokitiedot ovat palveluntuottajan vastuulla, ja ne tulee säilyttää lainsäädännön edellyttämän ajan. Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle viipymättä kaikista tietoonsa tulleista tietoturvaloukkauksista sekä muistakin palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröidyn asemaan tai oikeuksiin. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa avustaa tilaajaa tietoturvaloukkauksen selvittämisessä ja muissa tilaajan henkilötietojen käsittelyyn liittyvien velvollisuuksien täyttämässä.

8.1. Asiakas- ja potilasasiakirjojen säilytys ja siirtäminen

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot säilytetään laissa säädetyn ajan ja että siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Asiakastietolaissa on säädetty lisäksi palveluntuottajan tiedonsaantioikeudesta. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjojen tulee muodostaa hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheä kokonaisuus.

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjetta ostopalveluissa ja palvelusetelillä syntyvien asiakas- ja potilastietojen palauttamisesta. Ohjeessa määritellään menettelyt, joilla ostopalvelu- ja palvelusetelituottajat palauttavat Etelä-Karjalan hyvinvointialueen rekistereihin kuuluvat asiakas- ja potilasasiakirjat hyvinvointialueelle sekä hävittävät omat kopionsa tietoturvallisesti. Ohjetta sovelletaan asiakastietoihin, jotka eivät ole tallentuneet kansallisiin arkistoihin Ekhvan tietoina. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palveluntuottajalle antamia ohjeita.

Ne asiakas- ja potilastiedot, jotka eivät ole suoraan tallentuneet kansallisiin arkistoihin tilaajan eli Etelä-Karjalan hyvinvointialueen tietoina, tulee toimittaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen arkistoon tilaajan ohjeiden mukaisesti kerran vuodessa kalenterivuosittain, ja viipymättä palvelun päätyttyä paperimuodossa. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja. Potilas ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä. Tiedot on oltava järjestettynä asiakaskohtaisesti henkilöt eroteltuna, ja luovutuksesta laaditaan siirtoluettelo. Tietojen toimitustavan tulee olla tietoturvallinen.

Tilaajan eli Etelä-Karjalan hyvinvointialueen rekisteriin kuuluvat asiakas- ja potilastiedot tulee käsitellä erillisinä muiden rekistereiden tiedoista. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että asiakas- ja potilastiedot

tallennetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasrekistereihin oikean rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan ei tarvitse toimittaa tilaajalle ostopalveluvaltuutuksen tai rekisterinkäyttöoikeuden avulla ennalta sovitulla tavalla suoraan tilaajan rekisteriin Kanta-palveluissa tallennettuja tietoja.

Palveluntuottajan tulee noudattaa lainsäädännön lisäksi Etelä-Karjalan hyvinvointialueen antamia ohjeita sekä määräaikoja ostopalveluvaltuutuksen ja rekisterinkäyttöoikeuden käytössä. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää antamia ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja palauttamisesta, ostopalveluvaltuutuksesta sekä rekisterinkäyttöoikeudesta.

8.2. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat salassa pidettäviä. Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Etelä-Karjalan 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 ja Etelä-Karjalan hyvinvointialue sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa 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.

8.3. Tietojärjestelmät

Palveluntuottajan on noudatettava kulloinkin voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä, ja asiakas- ja potilastietojärjestelmän tulee olla kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja viranomais määräyksiensä mukainen. Lisäksi palveluista tulee tehdä riittävät ja asianmukaiset asiakas- ja potilasasiakirjat voimassa olevan lainsäädännön ja viranomais määräyksiensä edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen asiakastietolain vaatimusten mukainen A-luokan asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmä niissä palveluissa, joissa Etelä-Karjalan hyvinvointialue sitä velvoittaa. Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan on liityttävä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos sillä on käytössään potilastietojen tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, 67 §). Kantapalveluihin liittymistä ohjeistetaan kansallisesti ja Kantapalveluihin liittymisveloitteesta ja sen siirtymäajoista säädetään asiakastietolaissa.

Palveluntuottajan tulee laatia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, 77 §) mukainen tietoturvasuunnitelma. Sen tavoitteena on edistää asiakastietojen tietoturvallista käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisen ja tuottamisen käyttötarkoituksissa. Palveluntuottajan velvollisuutena on toimia tietoturvasuunnitelman mukaisesti, katselmoida ja ylläpitää suunnitelmaa säännöllisesti sekä seurata aktiivisesti sen toteutumista.

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

9. Matkakorvaukset

Asiakkaan kotiin tuotettavissa palveluissa Etelä-Karjalan hyvinvointialue korvaa palveluntuottajalle aiheutuneet matkakustannusten korvaukset Verohallinnon vuosittain vahvistaman matkakorvauspäätöksen mukaisesti. Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä silloin, kun yhdensuuntainen matka on palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luo yli 10 kilometriä.

Korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta ja enintään 100 kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta. Matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse siis enintään 90 kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta. Edestakaisesta matkasta maksetaan korvauksia enintään 180 kilometriltä.

Matkan jatkuessa palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa matkakorvaus myös tältä matkalta. Myös tämän asiakkaan osoitteen täytyy sijaita yli 10 kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä. Matkan jatkuessa palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle jokaisen asiakkaan kohdalta matkakorvausten maksamisen ehdot tulee täyttyä, ja yhdensuuntainen matka jokaisen asiakkaan luo tulee olla yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä.

Työntekijä voi laskuttaa matkakorvauksia kotiosoitteestaan asiakkaan luo, jos työntekijän kotiosoite on lähempänä asiakasta kuin virallinen työpiste. Tällöin myös muut matkakorvauksia koskevat ehdot tulee täyttyä.

Palvelusetelipalvelussa matkakustannusten korvauksia ei saa laskuttaa asiakkaalta eikä niitä saa sisällyttää palveluseteliin. Palveluntuottajan on pidettävä matkoistaan ajopäiväkirjaa. Etelä-Karjalan hyvinvointialue tarkistaa palveluntuottajan laskuttamat matkakustannusten korvaukset.

10. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Mikäli palveluntuottaja ei ole noudattanut sääntökirjan ehtoja, palveluntuottajalle annetaan kirjallinen kehoitus korjata toimintaansa sääntökirjan ehtojen mukaiseksi. Palveluntuottajalle annetaan mahdollisuus korjata menettelyään ja palveluntuottajalle varataan hallintolain mukaisesti tilaisuus tulla kuulluksi ennen palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisen päätöksen tekemistä.

Peruuttamisesta ja palvelusetelituottajien rekisteristä poistamisesta tehdään muutoksenhakukelpoinen viranhaltijapäätös. Viranhaltijapäätökset julkaistaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palvelusetelituottajien rekisteristä välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Etelä-Karjalan hyvinvointialueen antamaa kehoitusta korjata toimintaansa palvelusetelin sääntökirjan vaatimusten mukaiseksi
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan virheeseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on

asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vireillä tai vahvistettu tai palveluntuottaja on haettu/asetettu konkurssiin

- palveluntuottaja tai 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 Verohallinnon kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palvelusetelituottaja, palvelusetelituottajan edunsaaja tai alihankkija päätyy voimassa olevan hyväksynnän aikana pakotelistalle tai siihen kohdistuu vastaavia pakotteita
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

11. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan yleisen osan, uuden käyttöön otettavan palvelusetelin sääntökirjan ja palvelusetelin arvon muutokset hyväksyy aina Etelä-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus. Palvelukohtaisten sääntökirjojen muutokset hyväksytään toimialueiden johtoryhmissä, mikäli muutos on vähäinen tai tekninen.

Jos muutos on oleellinen, myös palvelukohtaisen sääntökirjan muutokset hyväksyy aluehallitus.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti viipymättä päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden (30 päivää) kuluttua ilmoituksen lähettamisestä. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua palvelusetelisääntökirjan muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kirjaamoon kuukauden (30 päivää) kuluessa muutosilmoituksen lähettamisestä. Mikäli Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Etelä-Karjalan hyvinvointialue luopuu palvelusetelin käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa kymmenen (10) mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa.

Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Etelä-Karjalan 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 Etelä-Karjalan hyvinvointialueen että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palveluntuottajan tulee tehdä uusi hakemus Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Kirjaamo

Valto Käkelän katu 3

53130 Lappeenranta

Vaihde 05 352 000

Faksi 05 352 7800

etunimi.sukunimi@ekhva.fi

www.ekhva.fi

Y-tunnus: 3221313-1

Asiakirja päättyy tähän.