



# **Puheterapian palvelusetelin toimintaohje**

---

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>I PALVELUSETELIN TOIMINTAOHJEEN YLEINEN OSA.....</b>	<b>1</b>
<b>1 PALVELUSETELI.....</b>	<b>1</b>
<b>2 MÄÄRITELMÄT.....</b>	<b>2</b>
<b>3 ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN VELVOITTEET .....</b>	<b>3</b>
<b>4 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS.....</b>	<b>4</b>
<b>5 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET .....</b>	<b>4</b>
5.1 ALIHANKINTA .....	6
5.2 OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	7
5.3 KIELITAITO.....	7
<b>6 TOIMITETTAVAT TIEDOT .....</b>	<b>8</b>
<b>7 ASIAKKAAN ASEMA .....</b>	<b>9</b>
7.1 ASIAKASPALAUTTEET, MUISTUTUKSET, KANTELUT JA POTILASVAHINKOILMOITUKSET .....	10
7.2 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSSUOJAKEINOT .....	10
7.3 PALVELUN VIRHE JA REKLAMAATIO .....	10
7.4 SOPIMUKSEN PURKU.....	11
7.5 VAHINGONKORVAUS .....	11
7.6 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN .....	12
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA .....</b>	<b>12</b>
8.1 REKISTERINPITO .....	12
8.2 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJOJEN SIIRTÄMINEN JA SÄILYTYS .....	13
8.3 TIETOJÄRJESTELMÄT .....	14
8.4 TIETOTURVA JA TIETOSUOJAN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	14
8.5 TURVALLISUUSSOPIMUS.....	15
<b>9 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN .....</b>	<b>15</b>
<b>10 VEROTUS.....</b>	<b>16</b>
10.1 TULOVEROTUS .....	16
10.2 ARVONLISÄVEROTUS.....	16
<b>11 MATKAKORVAUKSET.....</b>	<b>17</b>
<b>12 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS .....</b>	<b>18</b>
<b>13 TOIMINTAOHJEEN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN .....</b>	<b>18</b>

<b>II LÄÄKINNÄLLISEN KUNTOUTUKSEN PALVELUSETELI, PUHETERAPIA- TOIMINTAOHJEEN</b>	
<b>PALVELUKOHTAINEN OSA.....</b>	<b>20</b>
1 YLEISTÄ LÄÄKINNÄLLISESTÄ KUNTOUTUKSESTA (PUHETERAPIA).....	20
2 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT.....	20
<b>3 PALVELUSETELI.....</b>	<b>20</b>
3.1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ.....	20
3.2 PALVELUSETELISALDO JA SALDON VOIMASSAOLO.....	21
<b>4 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ .....</b>	<b>21</b>
<b>5 SOPIMUS .....</b>	<b>22</b>
<b>6 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET .....</b>	<b>22</b>
6.2 TILAT, LAITTEET, APUVÄLINEET JA HOITOTARVIKKEET .....	22
6.3 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET .....	23
6.4 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET .....	23
6.5 HOITOPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN EKSOTELLE JA HOITOTIEDOT.....	23
6.6. PALVELUN PERUUNTUMINEN.....	24
6.7 LAADUNVALVONTA JA ASIAKASPALAUTE.....	24
6.8 LASKUTUS.....	24
<b>7 PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU.....</b>	<b>25</b>
7.1 OMAVASTUUOSUUS.....	26
7.2 HINNOITTELU JA HINTAKATTO .....	26

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

## I Palvelusetelin toimintaohjeen yleinen osa

Tässä toimintaohjeessa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin palveluntuottaja sitoutuu, kun Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (jäljempänä Eksote) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden *tuottajaksi*. Lisäksi toimintaohjeessa kuvataan myös palvelusteliasiakkaiden ja Eksoten oikeuksia ja velvollisuuksia.

Yleiseen osaan on koottu lakien ja asetusten mukaiset sote- palvelujen tuottajien vaatimukset. Palvelukohtaisissa osissa kuvataan tarkemmin tuotettavien palvelujen sisältöjä ja tarkennetaan palveluntuottajille asetettuja palvelukohtaisia vaatimuksia.

Toimintaohjeessa Eksote asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Eksoten käytössä olevissa palveluseteleissä palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä yritystä, joka saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea haetun palvelusetelipalvelun tuottamiseen.

### 1 Palveluseteli

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien ja kuntayhtymien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystuottajien hankkimiseksi.

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

Asiakkaan tai hänen omaisensa/läheisensä tulee olla kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon tai palvelun järjestämisestä ja Eksote on todennut asiakkaan oikeuden palvelusetelin käyttöön. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Eksoten ylläpitämästä palvelusetelituottajaluettelosta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Eksoten sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palveluntarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvolisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Ve-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

rottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero 61/40/2010) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta ([www.vero.fi](http://www.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 saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa (434/2003) säädetään. Oikaisuvaatimus tehdään Eksotelle. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

Eksote voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy Eksoten maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo, omavastuu ja mahdollinen hintakatto määritetään toimintaohjeen palvelukohtaisissa osissa.

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

Eksote ja palveluntuottaja nimeää henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

## 2 Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa:

**1. 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.

**2. palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämistä vastaavassa olevan Eksoten sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Eksoten ennalta määräämään arvoon asti.

**3. omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Eksoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

**4. palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

### 3 Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden velvoitteet

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Eksoten myöntämää palveluseteliä.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakeutumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakeutumisesta.
3. pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla.
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. Eksote valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle toimintaohjeen yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa 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 asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat Eksoten asiakirjoja, jotka tulee toimittaa Eksotelle arkistoitaviksi.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus- tai korjaamispyynnön suoraan Eksotelle.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

## 4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Eksoten 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 hyväksymisperusteet täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja sitoutuu tässä toimintaohjeessa määriteltyihin velvoitteisiin.

Palvelusetelipalvelun tulee perustua [Eksoten strategian](#). Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaika. Palveluntuottajan tulee toimittaa hakemus vaadittuine liitteineen Eksoten kirjaamoon. Hakemuksen käsittelyaika on **kolme** kuukautta sen saapumisesta. Mikäli palveluntuottaja ei täytä hyväksymisperusteita tai ei toimita vaadittuja liitteitä käsittelyajan kuluessa, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

**Palveluntuottaja:**

1. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin (Valveri) tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja -rekisteriin.
2. rekisteröitynyt kaupparekisteriin, yhdistys- tai säätiörekisteriin.
3. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
4. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yritykseen/ kolmannen sektorin toimijalle on palkattu työntekijöitä.
5. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Eksoten toiminnalta.
6. 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 vastuuvakuutusikäntäntöä.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

7. on selvittänyt ja selvittää lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, kun tuottaa palveluja alaikäisille (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
8. 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.
9. huolehtii verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
10. noudattaa toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
11. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
12. huolehtii omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ylläpitämisestä (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Lähettää omavalvontasuunnitelman Eksotelle kuuden kuukauden kuluessa palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.
13. noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä tai alan yleissitovia työehtosopimuksia.
14. noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä allekirjoittaa Eksoten ulkopuoliselta otettavan salassapitositoumuksen.
15. allekirjoittaa Eksoten turvallisuussopimuksen. Noudattaa sopimuksessa määritellyjä ehtoja henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojasta käsitellessään Eksoten toimeksiannosta henkilötietoja Eksoten lukuun.
16. pitää yllä Eksoten lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään sekä toimii Eksoten ohjeistuksen mukaisesti (henkilötietolaki 523/1999, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).
17. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

18. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
19. osallistuu palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Eksoten kutsumaan yhteistyökokoukseen vuodessa.
20. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
21. ilmoittaa yhteystietonsa ja palvelujen hinnat hakeutumisvaiheessa sekä huolehtii niiden päivittämisestä.
22. ilmoittaa Eksotelle ja tarvittaessa valvontaviranomaisille (Avi, Valvira) kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat joko palvelujen tuottamiseen tai palveluntuottajan toimintaan.
23. perehtyy asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan tai muihin palveluntuottamisen kannalta tarpeellisiin tietoihin sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä.
24. tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät JulkiTerhikki- tai JulkiSuosikki-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 Eksoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
25. ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat, joiden tulee olla Eksoten hyväksymiä ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.
26. tekee sopimuksen potilasasiamiehen kanssa, kun kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö.
27. neuvoo asiakasta tämän oikeuksista sosiaaliasiamiehen palveluihin.
28. huolehtii että koko henkilökunta on tunnistettavissa henkilökuntaan kuuluvaksi mm. työasun ja nimikortin perusteella
29. laatii lääkehoitosuunnitelman, mikäli tuottaa lääkehoitopalveluja.

## 5.1 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää alihankkijaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottajan velvollisuus on tarkistaa alihankkijalta kohdassa 6 mainitut tiedot. Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

## 5.2 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä, jotta on nähtävissä, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Aikaisemmat omavalvontasuunnitelman versiot on säilytettävä seitsemän vuotta.

Omavalvontasuunnitelman kopio toimitetaan Eksotelle palvelusetelituottajaksi hakeutuessa ja pyydettyä. Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman lomakepohja löytyy Valviran sivulta:

<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

## 5.3 Kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Mikäli palvelua voidaan tuottaa suomen kielen lisäksi jollain toisella kielellä, palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön kielitaidosta Eksotelle.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen valtionhallinnon kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta. Kielitaitovaatimuksia voidaan täsmentää palvelusetelin toimintaohjeen palvelukohtaisessa osassa.

## 6 Toimitettavat tiedot

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle hakemuksen liitteenä seuraavat tiedot:

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

1. kaupparekisteri-, yhdistys- tai säätiörekisteriote
2. todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
3. todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
4. vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

5. \*vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
6. henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
7. tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
8. alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan rikosrekisteriote nähtäväksi Eksotelille ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993)
9. kopio potilasasiamiehen kanssa tehdystä sopimuksesta, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö (itsenäisillä terveydenhuollon ammattinharjoittajilla ei tarvitse olla sopimusta potilasasiamiehen kanssa)
10. ajantasainen toimintasuunnitelma
11. selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (työterveyshuoltolaki 1383/2001 2§)
12. selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta ja työnteon keskeisistä ehdoista
13. vakuutus siitä, ettei palveluntuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

14. Eksoten ulkopuoliselta otettava salassapitositoumus allekirjoitettuna
15. Eksoten turvallisuussopimus palvelusetelipalveluista allekirjoitettuna
16. seloste henkilötietojen käsittelytoimista (turvallisuussopimuksen liite)
17. todistus Avin ja Valviran Valveri-rekisteriin tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelu -rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös Avin tai Valviran myöntämästä yksityisen terveyden- tai sosiaali-huollon palvelujen antamisen luvasta
18. lääkehoitosuunnitelma, mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja
19. omavalvontasuunnitelma sisältäen tietoturvan ov-suunnitelman.

Lisäksi ensimmäisen puolen vuoden aikana Eksoten kirjaamoon tulee toimittaa raportti, josta ilmenee, kuinka lainsäädäntöä ja tietosuojaperiaatteita on noudatettu.

Huom.\*palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa vuosittain Meidän IT ja talous Oy:lle (ei koske osakeyhtiötä).

## 7 Asiakkaan asema

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) annettujen lakien säännökset.

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

Tulosidonnaisissa palveluseleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostu-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

muksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua valitsemansa palveluntuottajan palvelun piiriin.

### **7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palveluntuottajalle sekä myös Eksotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä alueen sosiaaliasiamieheen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi ottaa yhteyttä toimintayksikön nimettyyn potilasasiamieheen. Palveluntuottajan tulee ohjata asiakasta sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen palveluista.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle 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 Eksotelle.

### **7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja. Eksote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli toimintaohjeen määräyksiä ei noudateta.

### **7.3 Palvelun virhe ja reklamaatio**

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen toimintaohjeen, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Eksote 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). Toimintaohjeen yleisessä osassa, kohdassa 9, 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. Eksote 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 pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottaja antaa selvityksen Eksotelle. Jos Eksote hyväksyy selvityksen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

## **7.4 Sopimuksen purku**

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

## **7.5 Vahingonkorvaus**

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Eksote ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpi-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

teen suorittamisen virheellisuuden 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 voittaa.

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 toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

## 7.6 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 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat

### 8.1 Rekisterinpito

Eksote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä Eksote rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja laatiessaan ja käsitellessään noudattaa, mitä asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, asetus potilasasiakirjoista 298/2009 sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Eksote on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsitte-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

lyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakas- ja potilasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Eksote päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Eksotelle tai, jos palveluntuottajan ja Eksoten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Eksote kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakas- ja potilasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Eksote ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Eksote voi antaa myös noudatettavaksi erillisiä tätä toimintaohjetta täydentäviä ohjeita asiakastietojen käsittelyyn.

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.

## **8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys**

Eksoten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaisissa ja potilaslaisissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnät toimitetaan Eksotelle. Kantelu- yms. asioissa asiakirjat voidaan lainata takaisin palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä Eksoten arkistoon. Tietojen toimittaminen Eksotelle tapahtuu kerran vuodessa vapaasti valittavana ajankohtana. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Tiedot toimitetaan Eksotelle ensisijaisesti paperimuodossa. Potilas- ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä (kaikki asiakirjat). Sähköisiin järjestelmiin teh-



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

dyt kirjaukset tulostetaan paperille. Suoraan Eksoten tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja ei tarvitse tulostaa tai siirtää. Muussa kuin paperimuodossa tapahtuvasta siirrosta on sovittava Eksoten arkiston kanssa. Tiedot on oltava järjestettynä asiakaskohtaisesti henkilöt eroteltuna. Luovutuksesta laaditaan siirtoluettelo. Siirtoluettelon malli löytyy Eksoten yksityisille palveluntuottajille suunnatulta sivulta:

[www.eksote.fi/eksote/yksityiset-palveluntuottajat/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen/Sivut/default.aspx](http://www.eksote.fi/eksote/yksityiset-palveluntuottajat/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen/Sivut/default.aspx)

Palveluntuottaja voi säilyttää kopiot Eksotelle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisen nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan Eksotelle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä.

### 8.3 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottajalle suositellaan sähköisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän hankkimista. Järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturva ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla ne varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuoja-käytäntöjen toteutumisen toiminnassaan. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittikka. THL:n operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö (OPER) ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokietojen seurantaan Eksoten lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

### 8.4 Tietoturva ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturva ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla varmistetaan riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuoja-käytäntöjen toteutuminen toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henki-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

löstön riittävä henkilötietojen käsittelyyn liittyvä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittikka. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava.

Lisätietoja:<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut/kanta-palvelujen-kayttoonotto/ennen-kayttoonottoa-tehtavat-valmistelut/tietoturvan-ja-tietosuojan-omavalvontasuunnitelma>

## 8.5 Turvallisuussopimus

Tuottajan tulee allekirjoittaa palvelusetelituottajaksi hakeutuessaan turvallisuussopimus palvelusetelipalveluita koskien. Turvallisuussopimuksessa määritellään Eksotea ja palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti palveluntuottaja Eksoten toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Eksoten puolesta. Tällä sopimuksella ei kuitenkaan poiketa lainsäädännön asettamista pakottavista velvoitteista. Turvallisuussopimuksen liitteenä tulee antaa seloste henkilötietojen käsittelytoimista. Lisäksi ensimmäisen puolen vuoden aikana Eksoten kirjiaan tulee toimittaa raportti josta ilmenee, kuinka lainsäädäntöä ja tietosuojaperiaatteita on noudatettu.

## 9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Eksotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Eksoten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta toimintaohjeen 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 palveluntuottajalle 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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

- 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 väärää tietoa toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

## 10 Verotus

### 10.1 Tuloverotus

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

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

### 10.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

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:

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

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 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen toimintakuntaan
- 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 kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

## 11 Matkakorvaukset

Kotiin tuotettavissa palveluissa matkat korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohteisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään yhdeksänkymmenen (90) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometritä. Matkan jatkuessa palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa matkakorvaus myös tältä matkalta, mikäli tämäkin matka on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä.

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti laskuun tai palveluporttaaliin, mikäli se on otettu käyttöön tulosalueella. Matkakorvauksien laskutusosoite on sama kuin tulosalueen palvelusetelillä. Lasku tarkistetaan ja sen hyväksyy palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

## **12 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus**

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Eksoten 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 Eksote 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.

## **13 Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen**

Tämä toimintaohje on voimassa toistaiseksi. Uuden palvelusetelin koko toimintaohjeen hyväksyy aina Eksoten hallitus. Eksotella on oikeus tehdä muutoksia tämän toimintaohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Toimin-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

taohjeen yleisen osan ja palvelusetelin arvon muutokset hyväksyy Eksoten hallitus. Palvelukohtaisten osien päivitykset hyväksytään tulosalueiden johtoryhmissä.

Eksote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Eksotelle kuukauden (30 päivää) kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Eksotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Eksote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin toimintaohjeen kohdassa 9 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Eksoten omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Eksotelle 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 Eksoten että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palveluntuottajan tulee tehdä uusi hakemus Eksotelle.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

## II Lääkinnällisen kuntoutuksen palveluseteli, puheterapia- toimintaohjeen palvelukohtainen osa

### 1 Yleistä lääikinnällisestä kuntoutuksesta (puheterapia)

Lääkinnällisen kuntoutuksen puheterapian tavoitteena on tarjota laadukasta ja vaikuttavaa kuntoutusta Eksoten kuntoutuskriteerit täyttävälle asiakkaalle. Puheterapiaa toteutettaessa tuetaan asiakkaan omaa toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä arjessa. Puheterapian perusteena on terveydenhuoltolain (1326/2010) 29§. Lisäksi lääikinnällisen kuntoutuksen terapioiden tulee perustua Kelan ja julkisen terveydenhuollon noudattamiin hyviin kuntoutuskäytäntöihin, joiden taustalla on kokemuseräinen ja tieteelliseen tietoon pohjautuva vaikuttavuusnäyttö.

### 2 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Asiakkaat ovat puheterapiaa tarvitsevat aikuiset ja lapset, jotka valitsevat puheterapian järjestämisen palvelusetelillä.

Palvelusetelillä järjestettävä kuntoutus vastaa sisällöltään Eksoten omaa palvelua. Viranhaltija tai hänen valtuuttamansa henkilö tekee päätöksen setelin myöntämisestä.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee Eksoten ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä palvelusetelituottajan. Asiakas voi vertailla palveluntuottajia palveluntuottajaportaalissa tai sähköiseen [palse.eksote.fi](https://palse.eksote.fi) -järjestelmään kirjautuen

Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa itse yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan suostumuksella Eksoteen palvelusetelin myöntänyt ammattihenkilö voi tehdä palveluvarauksen [palse.eksote.fi](https://palse.eksote.fi) -järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

## 3 Palveluseteli

### 3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palvelusteileitä hallinnoidaan Effector/ [palse.eksote.fi](https://palse.eksote.fi) -sivustolla. Palvelusetelituottajaksi haakeudutaan sivuston kautta. Palveluntuottaja rekisteröityy palveluportaaliiin. Rekisteröidyttään palveluntuottaja hakeutuu puheterapian palveluntuottajaksi. Päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tekee tulosityksikön palvelupäällikkö. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää palveluportaalissa omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelitalantien ja kirjaa palvelutapahtumat. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

Effectorin kautta Eksote hyväksyy palveluntuottajat ja myöntää palvelusetelit ja seuraa toteumaa. Palse.eksote.fi – sivuston kautta palveluntuottajat hakeutuvat palveluntuottajaksi ja ylläpitävät yhteys-, palvelu- ja hintatietojaan sekä kirjaavat palvelutapahtumat. Palveluntuottaja on vastuussa tietojensa oikeellisuudesta ja ajantasaisuudessa. Eksote pyytää tuotetusta palvelusta terapiapalautetta ja se on edellytys maksun saamiselle. Terapiapalaute tehdään palvelusetelin myöntäjän ohjeen mukaisesti palse.eksote.fi-sivustolle. **Yksityiskohtaiset ohjeet rekisteröitymiseen, kirjautumiseen ja käyttöön ovat sivustolla.**

### 3.2 Palvelusetelisolto ja saldon voimassaolo

Palveluseteliin määritetään terapian kertojen määrä.

**Käynnit tulee suorittaa palvelusetelin voimassaoloaikana.** Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista. Keskeytyneestä palvelusta ei makseta, eikä myönnettyä palveluseteliä voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluihin, jos palvelu on keskeytynyt tilapäisesti. Palveluntuottajan on myös syytä sopia asiakkaan kanssa menettelystä, mikäli asiakas ei peruuta vastaanottoaikaansa määrääjässä. Peruuttamattomista käynneistä ei voida tehdä palveluseteliveloitusta.

## 4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
3. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
4. Potilasvahinkolaki (585/1986)
5. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
6. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
8. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
9. Työturvallisuuslaki (738/2002)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
11. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
12. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
13. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
14. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
15. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, vanhuspalvelulaki (980/2012)
16. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
17. EU:n tietosuojalaki (EU 2016/679)
18. Asetus potilasasiakirjoista 298/2009)
19. Tietosuojalaki (1050/2018)
20. Sekä muut palveluntuotantoa säätelevät lait



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

## 5 Sopimus

Asiakas on kuluttaja-asemassa. Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta.

Palveluntuottaja ja asiakas solmivat keskenään sopimuksen, jossa sovitaan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista. Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle vain sellaista palvelua, joka on määritelty palvelusetelissä. Mikäli palveluntuottaja tuottaa muuta palvelua kuin palvelusetelissä on määritelty, asiakas maksaa nämä kustannukset kokonaan. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

## 6 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä Valveri-rekisteriin (yksityisten palvelujen antajien rekisteri), jota ylläpitävät Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirastot, lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastointia varten.

Puheterapian palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä puheterapeutin (FM) koulutuksen saanut henkilö, jolla on Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 1994/559, asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 1994/564). Tämän lisäksi tietyissä terapioissa vaaditaan todistus pätevydestä tuottaa kyseistä terapia- tai kuntoutusmuotoa. Pätevyys arvioidaan tarvittaessa Eksoten kuntoutuksen tulosalueen moniammatillisen työryhmän toimesta.

Lasten puheterapeutilta vaaditaan myös riittävä kokemus lasten puheterapiasta.

### 6.2 Tilat, laitteet, apuvälineet ja hoitotarvikkeet

Hoidossa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

#### **Palveluntuottajan toimipaikassa tuotettava palvelu**

Toimitilojen on oltava lain mukaiset ja niiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

### 6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Eksoten henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään Eksoten toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että tuotettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palvelusetelipalvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveystieteiden tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa rekisterinpitäjälle (Avi vai Valvira) ja Eksotelle sekä kirjata muutos palveluportaaliin.

### 6.4 Palvelun sisältövaatimukset

Viranhaltija tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä terapia-/kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Päätöksessä määritellään mitä terapiaa ja kuinka monta kertaa seteli kattaa ja kuinka kauan se on voimassa. Palveluseteli välittyy automaattisesti palse.eksote.fi -järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle järjestelmän kautta tehdyn palveluvarauksen jälkeen.

Asiakas toimittaa Eksotelta saamansa terapiasuunnitelman valitsemalleen palveluntuottajalle. Terapia- tai kuntoutussuunnitelmassa määritellään tarkemmin terapian tai kuntoutuksen tavoitteet ja sisältö. Terapia tai kuntoutus tulee aloittaa viipymättä asiakkaan kanssa sovittavana ajankohtana, mutta viimeistään kiireetöntä hoitoa koskevien määräaikojen puitteissa.

Palvelutapahtumia ei voi yhdistää toisiinsa, vaan terapia tulee toteuttaa kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viipymättä Eksoten yhteyshenkilöille asiakkaan terapiassa tai kuntoutuksessa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa myös yrityksen henkilökunnassa tai osaamisessa tapahtuvista muutoksista. Palveluntuottaja ja Eksote sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

### 6.5 Hoitopalautteen toimittaminen Eksotelle ja hoitotiedot

Kuvaus hoitopalautteen antamisesta.

Kuntoutus- tai terapiajakson jälkeen palveluntuottaja toimittaa kuntoutus- tai terapiapalautteen palvelusetelin myöntäjälle. Asiakkaan tai hänen edustajansa tulee olla yhteydessä kuntoutus- tai terapiasuunnitelman tekijään jatkokuntoutuksen tai muiden jatkosten järjestämiseksi.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

Palveluntuottaja kirjaa palse.eksote.fi -järjestelmään tuottamansa palvelut yksittäisinä suoritteina niille päiville, joina asiakas on palvelua käyttänyt.

Kuntoutus- ja terapiapalautteet toimittamisesta sovitaan Eksoten ja palveluntuottajan kesken.

## 6.6. Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä Eksoten puheterapeuttiin. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Eksote ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

## 6.7 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on Eksotella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosi-aali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja turvallisuuden laadun mittareina käytetään potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Eksote voi tehdä valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Eksotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Palveluntuottaja antaa Eksotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Eksoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen.

Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Eksotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Eksotelle tekemänsä asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista.

## 6.8 Laskutus

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

Laskutus tapahtuu palveluportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

Laskut lähetetään osoitteeseen:

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimi

PL 255

00026 BASWARE

Eksote ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunnistus)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunnus (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimi, PL 255, 00026 Basware)
- palveluseteliportaalin laskuviite ja loppusumma
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystoimien palvelut:
  - veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
  - veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
  - veroton AVL 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
  - veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset laskut Eksote palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuusuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Eksote ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuusuuksista.

## 7 palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Eksoten hallitus hyväksyy palvelusetelin arvon. Puheterapian palvelusetelin arvo:

Puheterapia, aikuiset 60 min 100€

Puheterapia, lapset 60 min 100€

Käyntikertakohtainen sekä terapia- tai kuntoutuspalautteen kirjaaminen ja mahdollisten asiakasohjeiden laatiminen sisältyvät palvelusetelin hintaan, mutta niihin ei käytetä palveluaikaa. Tarvittavat tutkimukset ja asiakkaan lähimpiin ohjaaminen sisältyvät palvelusetelin hintaan.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Puheterapia**

Hyväksytty:

Eksote voi muuttaa palvelusetelin arvoa ja palvelujen hinnoittelua (hintakatto). Mahdollisesta muutoksesta ilmoitetaan palveluntuottajille toimintaohjeen yleisen osan kohdan mukaisesti. Ennen muutosta myönnettyjen palveluseleiden arvoon muutos ei vaikuta.

## 7.1 Omavastuuosuus

Asiakasmaksulla maksuttomiksi säädettyjen palvelujen kohdalla palvelusetelin tulee kattaa koko hinta. Lasten terapia- ja kuntoutusmuotojen osalta alle 18-vuotiaille ei saa muodostua omavastuuta.

Aikuisille asiakkaalle voi jäädä maksettavaksi omavastuuosuutta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta. Aikuisten terapia- ja kuntoutusmuotojen osalta palveluntuottaja huolehtii itse omavastuuosuuden perimisestä asiakkaalta.

Omavastuuosuuden tulee vastata suuruudeltaan kuntayhtymän omana tuotantona tuottaman palvelun asiakasmaksua. Kulloinkin voimassaolevan asiakasmaksun suuruus löytyy kuntayhtymän kotisivustolta. Vuoden 2019 asiakasmaksun suuruudeksi on vahvistettu 11,40 €.

Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen

## 7.2 Hinnoittelu ja hintakatto

Palveluntuottaja ilmoittaa palvelujensa hinnat palveluportaalin hinnastossa palveluntuottajaksi hakeutuessaan. Hintakatto on alle 18-vuotiaiden palvelussa 100€/tunti.

Mahdolliset hinnanmuutokset tulee ilmoittaa [palse.eksote.fi](http://palse.eksote.fi) -järjestelmän kautta kerran vuodessa 1.12. – 31.12. välisenä aikana niin, että hinnanmuutos tulee voimaan 1.1. lähtien.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja voi kuitenkin kesken vuotta alentaa. Hinnat ovat esillä [Palse.eksote.fi](http://Palse.eksote.fi)- sivustolla.

Näiden terapia- ja kuntoutusmuotojen osalta palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan tässä toimintaohjeessa mainitut palvelut Eksoten määrittelemällä seteliarvolla. Aikuisten terapia- ja kuntoutusmuotojen osalta palveluntuottaja huolehtii itse omavastuuosuuden perimisestä asiakkaalta.