



Palvelusetelin sääntökirjan yleinen osa

Sisällysluettelo

Palvelusetelin sääntökirjan yleinen osa.....	2
1 Palveluseteli	3
2 Määritelmät	4
3 Etelä-Karjalan hyvinvointialueen velvoitteet	5
4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	6
5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet.....	6
5.1 Alihankinta.....	10
5.2 Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma	10
5.3 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	11
5.4 Häiriö- ja poikkeustilanteet.....	12
5.5 Kielitaito.....	12
6 Toimitettavat tiedot	13
7 Asiakkaan asema ja palvelusopimus	14
7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset..	15
7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot	16
7.3 Palvelun virhe, reklamaatio ja sopimuksen purku	16
7.4 Vahingonkorvaus	17
7.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	18
8 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuoja	18
8.1 Rekisterinpito	18
8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys.....	19
8.3 Tietojärjestelmät	20
8.4 Turvallisuussopimus.....	21
9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	22
10 Verotus	23
10.1 Tuloverotus	23
10.2 Arvonlisäverotus	24
11 Matkakorvaukset	25
12 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus	26
13 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	26

Hyväksytty:

Etelä- Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus 05.12.2023, § 276

Palvelusetelin sääntökirjan yleinen osa

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

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

Yleisen osan lisäksi noudatetaan sääntökirjan palvelukohtaista osaa.

Sääntökirjassa Etelä-Karjalan hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (palvelusetelilaki) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisehdot palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan yleisen ja palvelunkohtaisen osan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

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.

1 Palveluseteli

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen järjestämässä sosiaali- ja terveystalvuuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvuujujen hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Etelä-Karjalan hyvinvointialueen järjestämistvastuulla olevia sosiaali- ja terveystalvuujuja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveystalvuujuissa.

Asiakkaan tai hänen omaisensa/läheisensä tulee olla kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon tai palvelun järjestämisestä, ja Etelä-Karjalan hyvinvointialue on todennut asiakkaan oikeuden palvelusetelin käyttöön. 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 palveluntarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaali- ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta (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 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 säädetään (Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa).

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.

Palvelusetelillä palvelua järjestettäessä Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

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

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

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 järjestämisvastuussa olevan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.
3. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Etelä-Karjalan hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
4. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä yhteisöä, osuuskuntaa, yhdistystä, säätiötä ja yksityistä elinkeinonharjoittajaa, joka tuottaa valvontalaissa tarkoitettuja sosiaali- tai terveystalouden palveluja.

3 Etelä-Karjalan hyvinvointialueen veloitteet

1. Hyväksyy yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Etelä-Karjalan hyvinvointialueen 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 hyväksymistään palveluntuottajista rekisteriä, joka on julkisesti saatavilla. Luettelo sisältää tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista.
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. Etelä-Karjalan hyvinvointialue valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset.
6. Peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan rekisteristä, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. Toimii rekisterinpitäjänä.
8. Vastaa ja ratkaisee asiakkaan esittämiin asiakasrekisteriä koskeviin tarkastus-, korjaamis- ja tietopyyntöihin.
9. Nimeää potilas- ja sosiaaliasiavastaavan sekä järjestää potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palvelut palveluntuottajien järjestämissä ja tuottamissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.

4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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 veloitteet

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki asetetut hyväksymisperusteet täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin ehtoihin.

Palvelusetelipalvelun tulee perustua Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategiaan. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaikaa. Palveluntuottajan tulee toimittaa allekirjoitettu hakemus vaadittuine liitteineen Etelä- Karjalan hyvinvointialueen kirjaamoon. Palveluntuottaja liittää hakemuksessa vaaditut liitteet Ekhva:n 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.

Palveluntuottaja:

1. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään sosiaali- ja terveystalvelujen 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. kuuluu Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelijärjestelmän käyttämään Luotettava Kumppani -palveluun. Vaatimus liittyy tilaajavastuulain velvoitteiden toteamiseen.
6. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Etelä-Karjalan hyvinvointialueen toiminnalta.
7. 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.
8. pyytää työntekijöiltään nähtäväksi rikosrekisteriotteen, kun tuotettavat palvelut sisältävät työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisten tai ikääntyvien kanssa.
9. 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.
10. huolehtii verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
11. noudattaa toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
12. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
13. laatii omavalvontasuunnitelman
14. laatii omavalvontaohjelman, mikäli yrityksessä on useampi kuin yksi palveluyksikkö.

15. noudattaa voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä tai alan yleissitovia työehtosopimuksia.
16. noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä allekirjoittaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen turvallisuussopimuksen. Noudattaa turvallisuussopimuksessa määritellyjä ehtoja henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojasta käsitellessään palveluseteliasiakkaan henkilötietoja.
17. pitää yllä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin, kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään sekä toimii Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.
18. 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.
19. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
20. osallistuu palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kutsumaan yhteistyökokoukseen vuodessa.
21. vastaa määräajassa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen laatimiin palvelusetelitoimintaan liittyviin kyselyihin.
22. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
23. ilmoittaa yhteystietonsa ja palvelujen hinnat hakeutumisvaiheessa sekä huolehtii niiden päivittämisestä hyvinvointialueen palvelusetelijärjestelmään.

24. ilmoittaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle ja tarvittaessa lupaviranomaisille (Avi, Valvira) kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat joko palvelujen tuottamiseen tai palveluntuottajan toimintaan.
25. perehtyy asiakkaan hoito- tai asiakassuunnitelmaan tai muihin palveluntuottamisen kannalta tarpeellisiin tietoihin sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä.
26. tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
27. ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat, joiden tulee olla Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymiä palvelusetelituottajia ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Sitoutuu ilmoittamaan alihankkijoiden muutokset Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.
28. neuvoo asiakasta tämän oikeuksista potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palveluihin.
29. huolehtii että koko henkilökunta on tunnistettavissa henkilökuntaan kuuluvaksi mm. työasun ja/ tai nimikortin perusteella.
30. laatii lääkehoitosuunnitelman Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmapohjaan, mikäli tuottaa lääkehoitopalveluja.
31. huolehtii yrityksen taloudellisen tilan vakavaraisuudesta. Palveluntuottajan tulee pystyä huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämistä. Luottotietojen tulee olla häiriöttömät.
32. 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.

5.1 Alihankinta

Palveluntuottaja voi käyttää alihankkijaa. 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 6 mainitut tiedot. Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa.

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

5.2 Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma ja/tai -ohjelma Valviran antamien määräysten mukaisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Omavalvontaohjelma

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Palveluntuottajan omavalvontaohjelman täytyy 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.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

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.

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ensisijaisesti Valviran lomakepohjalle tai vastaavat tiedot sisältävälle lomakkeelle. Lisätietoa ja ohjeita saa Valviran verkkosivulta.

5.3 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palvelutoiminnan tulee perustua Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategiaan. Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, STM:n, THL:n, Valviran ja Avin ohjeistuksia ja säännöksiä.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Etelä-Karjalan hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan julkisen palvelutoiminnan taso.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakas/potilasturvallisuuden suhteen. Asiakas/potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittareina käytetään

asiakas/potilasvalitusten, asiakas/ potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue tekee ennalta ilmoittaen tai ennalta ilmoittamatta valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen, Etelä-Karjalan hyvinvointialueen toimitiloissa tai etäyhteyden välityksellä. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue voi tehdä palveluseteliasiakkaille asiakastytyväisyyskyselyjä ja palveluntuottajan tulee osallistua asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle tekemänsä asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista.

5.4 Häiriö- ja poikkeustilanteet

Palveluntuottaja varautuu toimimaan myös erilaisissa häiriö- tai poikkeustilanteissa, esimerkiksi sähkökatkot, tulvat, myrskyt, epidemiat/pandemiat, työtaistelut jne.

Palveluntuottaja osallistuu Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kanssa poikkeustilanteiden järjestelyihin ja noudattaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeita. Epidemia/pandemiatilanteeseen palveluntuottajan tulee varautua hankkimaan henkilösuojaimia (kirurgiset suu-nenäsuojukset, visiirit, suojakäsineet, esiliinat), käsihuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, kuinka poikkeustilanteisiin varaudutaan.

5.5 Kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelut tuotetaan suomen kielellä. Palveluntuottajan henkilökunnalla on 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.

6 Toimitettavat tiedot

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

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

1. vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

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 turvallisuussopimus palvelusetelipalveluista allekirjoitettuna

9. palveluntuottajan seloste henkilötietojen käsittelytoimista (turvallisuussopimuksen liite)
10. todistus Avin ja Valviran Soteri -rekisterin rekisteröinnistä
11. lääkehoitosuunnitelma (lääkehoitosuunnitelman liitteenä tulee olla lääkehoidon toteuttamisesta vastaavan henkilön lääkelupa), mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja
12. omavalvontasuunnitelma sisältäen tietoturvan omavalvonta-suunnitelman
13. omavalvontaohjelma

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

1. kaupparekisteri-, yhdistys- tai säätiörekisteriote
2. todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
3. todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja eräänntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
4. selvitys työterveyshuollon järjestämisestä

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

7 Asiakkaan asema ja palvelusopimus

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimuksen laatimisesta ohjeistetaan sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa. 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.

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. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä.

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

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

7.1 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 Aviin tai Valviraan. 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 Aviin tai Valviraan.

Palveluntuottajan tulee pyynnöstä toimittaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevasta

muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan yleisen ja palvelukohtaisen osan ehtoja. Etelä-karjalan hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

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 (kuluttajasuojalaki). Sääntökirjan 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. 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. Palveluntuottaja antaa selvityksen 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 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 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 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat

8.1 Rekisterinpito

Etelä-Karjalan hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien tietojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat kuuluvat palveluntuottajan laatimisvastuulle ja niiden käsittelyssä tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä. Palveluntuottaja ei saa käyttää asiakas- ja potilastietoa muuhun kuin Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelipalvelujen tuottamiseen.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huomioida, että asiakas- ja potilastiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Tietojen käytöstä syntyvien lokitietojen osalta palveluntuottaja on rekisterinpitäjä, joten palveluntuottajan tulee säilyttää tiedot itsellään laissa säädetty säilytysaika, vähintään 12 vuotta lokitietojen syntymisestä.

Palvelusetelipalvelussa syntyneiden tietojen kopiot laadunvalvontaa, tilastointia ja laskutusta varten tulee hävittää käyttötarpeen päätyttyä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Etelä-Karjalan hyvinvointialue päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas / potilas voi esittää EU:n tietosuojasetuksen mukaisen tarkastuspyynnön mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle tai, jos palveluntuottajan ja Etelä-Karjalan hyvinvointialueen välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Etelä-Karjalan hyvinvointialue kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue voi antaa myös noudatettavaksi erillisiä, tätä sääntökirjaa täydentäviä ohjeita asiakastietojen käsittelyyn.

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa. Tiedot on säilytettävä erillään, eikä niitä saa käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoitukseen ilman erillistä asiakkaan suostumusta.

8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa 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.

Suoraan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja ei tarvitse tulostaa tai siirtää.

Palvelusetelituottajan tulee toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat paperimuodossa palvelun päätyttyä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen arkistoon säilytettäväksi. Tietojen toimittaminen tapahtuu asiakkaan palvelun päätyttyä tai vähintään kerran vuodessa kalenterivuoden

aikana. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Potilas ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä. Tiedot on oltava järjestettynä asiakaskohtaisesti henkilöt eroteltuna. Luovutuksesta laaditaan siirtoluettelo. Siirtoluettelon malli löytyy Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sote-alan yksityisille palveluntuottajille suunnatulta sivulta, linkki [Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Etelä-Karjalan hyvinvointialue \(ekhva.fi\)](https://www.ekhva.fi/hakeutuminen)

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

Sähköisiin järjestelmiin tehdyt kirjaukset tulostetaan paperille. Asiakkaan tiedot tulee poistaa palveluntuottajan käyttämästä tietojärjestelmästä, kun tiedot on palautettu paperiversiona hyvinvointialueen arkistoon.

Palveluntuottaja ei saa tallentaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelillä tuotetussa palvelussa syntyneitä asiakas- ja potilastietoa omana tietonaan Kanta-arkistoon. Palveluntuottaja voi tallentaa palvelusetelipalveluihin liittyvät tiedot rekisterinpitäjän tietona Kanta- palveluihin, kun palvelujen järjestäjän ja yksityisen palveluntuottajan välinen ostopalveluvaltuutus tai rekisterinkäyttöoikeus on otettu käyttöön.

8.3 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Kantapalvelujen vaatimusten mukainen asiakas- tai potilastietojärjestelmä säädetyissä määräajoissa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä velvoittaa julkisia ja yksityisiä palveluntuottajia liittymään Kanta- palvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon.

Palveluntuottajan tulee noudattaa valtakunnallisen tietojärjestelmäpalvelujen arkistointipalveluun (KANTA-palvelut) liittymistä koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä määräaikoja.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä sähköpostiosoite, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 5 luvun mukainen tietoturvaa ja tietosuojaan 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. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava.

Kanta-palvelut verkkosivusto ohjeistaa määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta.

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.

8.4 Turvallisuussopimus

Tuottajan tulee allekirjoittaa palvelusetelituottajaksi hakeutuessaan turvallisuussopimus palvelusetelipalveluita koskien. Turvallisuussopimuksessa määritellään Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ja palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti palveluntuottaja Etelä-Karjalan hyvinvointialueen toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Etelä-Karjalan hyvinvointialueen puolesta.

Turvallisuussopimuksella ei kuitenkaan voi poiketa lainsäädännön asettamista

pakottavista velvoitteista. Turvallisuussopimuksen liitteenä tulee antaa palveluntuottajan seloste henkilötietojen käsittelytoimista.

Palveluntuottaja laatii pyydettyä raportin, josta tulee ilmetä, kuinka lainsäädäntöä ja tietosuojaperiaatteita on noudatettu. Raportissa tulee olla vähintään seuraavat tiedot: tietoturvaluustoimenpiteet EU:n tietosuojaasetuksen 32 artiklan mukaisesti, ohjelmistoturvallisuus ja jatkuvuuden varmistaminen, tietoturvapoikkeamat (lukumäärä, aiheet/syyt ja tehdyt korjaustoimenpiteet sekä tieto, onko toimenpiteet loppuun suoritettu ja mitkä ovat keskeneräisiä ja näiden valmistumisajankohta).

9 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 vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja, taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa.
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus Verohallinnon kanssa).
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja 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 asiakkaalle/potilaalle 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 mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion ja hyvinvointialueen 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 mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen 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 mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle

- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan hyvinvointialueen tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu hyvinvointialueen sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

11 Matkakorvaukset

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

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 kilometriltä. 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 palveluportaaliin, 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

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.

13 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 ja uuden käyttöön otettavan palvelusetelin sääntökirjan, sekä palvelusetelin arvon muutokset, hyväksyy aina Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallitus. Palvelukohtaisten sääntökirjojen muutokset hyväksytään toimialueiden johtoryhmissä.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden (30 päivää) kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Mikäli

palveluntuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kirjaamoon kuukauden (30 päivää) kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. 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 9 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.