KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

Keski-Suomen hyvinvointialue

Palveluseteleiden sääntökirjan yleinen osa 1.1.2027

Sisällys

1 Johdanto **4**
2. Sääntökirjassa käytettävät käsitteet **5**
3. Palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset **6**
3.1 Palvelusetelilain mukaiset hyväksymisen edellytykset **6**
3.2. Keski-Suomen hyvinvointialueen erikseen asettamat hyväksymisen edellytykset **7**
4. Palvelutuotannon ehdot **8**
4.1 Tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttyminen **8**
4.2 Vastuuvakuutus **8**
4.3 Palveluntuottajan omavalvonta **9**
4.4 Toimitilat **10**
4.5 Alihankinta **10**
4.6 Henkilökunta **11**
4.7 Asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset ja asiakas- ja potilasasiakirjat **11**
4.7.1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja tietoturva- ja tietosuojaohjeet 12
4.7.2 Asiakasasiakirjojen arkistoituminen ja palauttaminen terveydenhuollon palveluissa 12
4.7.3 Sosiaalihuollon Kanta-liittyminen 13
4.7.4 Rinnakkaisliittymisen kustannukset 14
4.7.5 Rekisterinkäyttöoikeutta varten tarvittavat tiedot sosiaalipalveluissa 14
4.7.6 Asiakasasiakirjojen arkistoituminen ja palauttaminen sosiaalihuollon palveluissa 15
4.8 Asiakaspalautteen kerääminen **15**
4.9 Tulkkipalveluiden käyttäminen **16**
4.10 Poikkeustilanteet **16**
4.11 Osallistuminen valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan **16**
5. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajan hyväksyminen **17**
6. Asiakkaan asema **17**
6.1 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus **19**
6.2 Palveluntuottajan määrittämät peruutusehdot **19**
7. Palvelusetelin luovuttajan riippumattomuus ja henkilöstön sidonnaisuudet **20**
8. Palveluseteleiden tuotteistus ja palvelusetelin arvo **20**
9. Palvelun tuottajahinnan päivittäminen **21**
10. Markkinointi **21**

11. Palvelusetelistä näkyvät asiakkuutta koskevat tiedot 22
12. Palvelusetelilaskutus 22
13. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen 23
14. Keski-Suomen hyvinvointialueen velvoitteet 24
15. Verotus 25
16. Valvonta 26
17. Palveluseteleiden sääntökirjan muuttaminen 26
18. Palvelusetelikohtaiset sääntökirjaosat 26
19. Noudatettava lainsäädäntö 27
20. Liitteet 27

1 Johdanto

Palveluseteleiden sääntökirjan yleinen osa sisältää Keski-Suomen hyvinvointialueen palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymisen edellytykset. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan velvoitteet sekä palveluntuottamisen ehdot. Palvelusetelikohtaisissa sääntökirjoissa määritellään tarkemmin kunkin palvelun sisältö ja palvelukohtaiset vaatimukset. Hallintosäännön mukaisesti Keski-Suomen hyvinvointialueen Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta päättää palveluseteleiden sääntökirjoista ja palvelusetelin arvon vahvistamisesta. Terveyden ja hyvinvoinnin lautakunta hyväksyy kunkin uuden palvelusetelin palvelukohtaisen sääntökirjan käyttöönoton, sekä sääntökirjoihin tulevat muutokset. Lautakunta vastaa myös palveluseteleiden sääntökirjan yleisestä osasta ja siihen tehtävistä muutoksista.

Palveluseteleiden käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, palvelusetelilaki). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen.

Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys hyväksyy sääntökirjan yleisen osan sekä ne palvelusetelikohtaiset osat, joihin yritys on hakeutumassa tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjat ja noudattaa sitä. Sääntökirjan yleisessä osassa on vaatimuksia sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluihin. Palveluntuottajat ovat velvollisia noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia ja lainsäädäntöä, mitkä sääntelevät tuotettavaa palvelua.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

Hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi, kun asiakkaan palvelut järjestetään palvelusetelillä. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

2. Sääntökirjassa käytettävät käsitteet

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty.

Hyvinvointialue on itsehallinnollinen alue, joka vastaa sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastustoimen järjestämisestä.

Rekisterinpitäjä on palveluiden järjestämisvastuussa oleva taho, joka vastaa asiakas- ja potilasrekistereistä. Rekisterinpitäjänä on Keski-Suomen hyvinvointialueen aluehallitus.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja voi olla itsenäinen ammatinharjoittaja tai yksityinen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottava yritys, järjestö tai yhteisö, jonka hyvinvointialue on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi.

Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka rahallinen arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Hyvinvointialue määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelilain mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat hyvinvointialueella vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueella määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 b–10 d, 10 f, 10 g tai 10 i §:ssä säädetyllä tavalla.

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

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan korvausta, jonka hyvinvointialue maksaa myönnetystä palvelusta palveluntuottajalle. Palvelusetelin arvo voi olla palvelusta riippuen tunti-, vuorokausi-, käynti- tai toimenpide- ym. kohtainen.

Palvelusetelipäätöksen arvolla tarkoitetaan palvelusetelin myöntöhetkellä voimassa olevaa palvelusetelin arvoa.

Omavastuuosuudella tarkoitetaan yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta sitä osuutta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Palvelun tuottajahinta on tuottajan määrittämä hinta, joka sisältää palvelusetelin arvon ja asiakkaan maksaman omavastuuosuuden.

Sopimuksella tarkoitetaan palvelusetelituottajan ja asiakkaan välistä sopimusta.

Palveluiden järjestäjänä Keski-Suomen hyvinvointialue on vastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä. Palveluiden järjestäjä vastaa siitä, että hyvinvointialueen asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut. Järjestämisvastuuseen kuuluu mm. asiakasohjaus ja tuotannon ohjaus- ja valvonta.

Sähköisellä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla palvelusetelitoimintaa hallinnoidaan. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää käytetään mm. palveluntuottajaksi hakeutumisessa, palvelustelien myöntämisessä, palvelujen käyttämisessä ja palveluntuottajien laskutusaineistojen muodostamisessa. Järjestelmää voidaan myös hyödyntää palveluiden valvonnan välineenä ja ostopalveluvaltuutuksen tekemiseen palveluntuottajille.

Itse maksettavilla palveluilla tarkoitetaan palveluita, joita palveluntuottajat voivat tarjota asiakkaille, mutta jotka eivät sisälly palvelusetelipäätökseen. Nämä palvelut voivat olla esimerkiksi erilaisia tukipalveluita.

3. Palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset

3.1 Palvelusetelilain mukaiset hyväksymisen edellytykset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Keski-Suomen hyvinvointialue voi näin ollen hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

1) joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin

2) joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset

3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen tuottamalta toiminnalta

4) jolla on potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä

5) joka täyttää hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset. Edellä tarkoitettujen hyvinvointialueen asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

3.2. Keski-Suomen hyvinvointialueen erikseen asettamat hyväksymisen edellytykset

Palvelusetelilain pakollisten hyväksymisen edellytysten lisäksi palveluntuottajan on täytettävä hakeutuessaan myös seuraavat Keski-Suomen hyvinvointialueen erikseen asettamat hyväksymisvaatimukset:

- Palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet
- Palveluntuottajalla on oltava sellainen vastuuvakuutus, joka kattaa henkilövahinkojen lisäksi esinevahingot.
- Jo olemassa olevilla yrityksillä tulee olla omavalvontasuunnitelma. Uusilla perustetuilla yrityksillä tulee olla omavalvontasuunnitelma laadittuna kuuden kuukauden kuluttua toiminnan aloittamisesta.
- Palveluntuottaja vakuuttaa, että palveluntuottajan yritys tai sen johto- tai vastuuhenkilöitä ei ole tuomittu lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (2016/1397, hankintalaki) 80–81 §:ssä mainituista rikoksista.

Nämä hyväksymiskriteerit ovat myös palveluntuottamisen ehtoja, ja niitä on kuvattu tarkemmin seuraavassa kappaleessa Palveluntuottamisen ehdot.

4. Palvelutuotannon ehdot

Palveluntuottamisen ehtojen on täytyttävä koko sen ajan, jonka yritys on hyväksyttynä palvelusetelituottajana hyvinvointialueen rekisterissä.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan hyvinvointialueen edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut ehdot täyttyvät. Hyväksyttyjen palveluntuottajien odotetaan osallistuvan hyvinvointialueen järjestämiin palveluntuottajien tapaamisiin. Palvelukohtaisia tuottajatapaamisia järjestetään palvelusta ja tarpeesta riippuen noin 1–4 kertaa vuodessa. Hyvinvointialueen toimijat lähettävät tilaisuuksista sähköpostikutsun hyväksytyille palveluntuottajille.

4.1 Tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttyminen

Keski-Suomen hyvinvointialue edellyttää palveluntuottajalta tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Palveluntuottaja voi valita, todentaako hän tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymisen:

a) kuulumalla Luotettava kumppani -palveluun
b) toimittamalla hyvinvointialueelle Palse.fi-portaalin hakemuksilla listatut todistukset/otteet, joista asia voidaan todentaa.

4.2 Vastuuvakuutus

Keski-Suomen hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Palvelun tuottamisessa aiheutuneet vahingot ovat palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottaja sitoutuu tämän vuoksi pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, joista vahingot korvataan. Viime kädessä palveluntuottaja vastaa vahingoista vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Palvelusetelilain 5.1 pykälän 4 kohdan mukaisen vakuutuksen lisäksi palvelusetelituottajan vakuutuksen tulee kattaa mahdolliset esinevahingot. Vakuutusmäärän on oltava riittävän laaja, kun otetaan huomioon palvelutoiminnan laatu ja laajuus. Terveydenhuollon palveluntuottajilla vastuuvakuutuksen tulee olla potilasvahinkolain (948/2019) mukainen.

Mikäli palveluntuottajan virheestä tai siitä johtuvasta syystä aiheutuu vahinkoa Keski-Suomen hyvinvointialueelle (esimerkiksi palvelun uudelleen järjestäminen asiakkaalle

virheen vuoksi), on palveluntuottaja velvollinen korvaamaan vahingon Keski-Suomen hyvinvointialueelle.

4.3 Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajan omavalvonnasta määritellään laissa sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonta~~laissa~~nasta 741/2023, myöhemmin valvontalaki.

Omavalvonta on keskeinen valvonnan muoto. Yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja hyväksymiensä sääntökirjojen noudattaminen.

Omavalvonnan avulla tuottaja tunnistaa palveluissa esiintyvät epäkohdat ja asiakkaan saamaa palvelua uhkaavat riskitekijät sekä toteuttaa ehkäisevät ja korjaavat toimet nopeasti. Palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta päivittäisessä työssä.

Palveluntuottajalla tulee olla ~~sähköinen,~~ Valviran 1/2024 määräyksen mukainen (Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta), ajan tasalla oleva, vähintään vuosittain päivitetty yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma tulee olla asiakkaiden, potilaiden ja omaisten nähtävillä yksikössä sekä ~~julkisessa tietoverkossa~~ julkisilla verkkosivuilla. Yksikön omavalvonnasta vastaava henkilö tulee olla nimettynä.

Omavalvontasuunnitemassa tulee olla huomioituna kaikki tuotettavat palvelut ja palvelusetelit. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia yhteistyössä henkilöstön kanssa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman ja toimii sen mukaisesti.

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava valvontalain 26 § mukainen omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava ~~kuuden~~ 4-6 kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Valvontalain 29 § mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan yhdyshenkilölle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa

ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

4.4 Toimitilat

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

4.5 Alihankinta

Alihankkijan käyttäminen on sallittua vain Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjallisen suostumuksen perusteella. Palvelusetelituottajan tulee aina esittää etukäteen kirjallinen, perusteltu pyyntö alihankkijan käytöstä. Suostumusta pyydettäessä tulee kuvata alihankkijan osuus palveluntuottajan työstä.

Palvelunsetelituottaja vastaa alihankkijan / ammatinharjoittajan työstä kuin omastaan. Myös alihankkijalla tulee olla vastuuvakuutus. Palvelunsetelituottaja on vastuussa siitä, että myös alihankkijan tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet täyttyvät, eikä alihankkijaa tai sen johto- tai vastuuhenkilöitä ei ole tuomittu lainvoimaisella tuomiolla hankintalain 80-81 §:ssä mainituista rikoksista. Palvelusetelituottaja huolehtii laskutuksesta, ja laskuttaa tehdystä työstä hyvinvointialuetta. Alihankkija ei voi lähettää laskua hyvinvointialueelle tekemästään osuudesta.

Jos itsenäinen ammatinharjoittaja tuottaa palvelua palvelusetelituottajaksi hyväksytyn yrityksen lukuun tämän kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella, häntä voidaan lähtökohtaisesti pitää yrityksen alihankkijana. Jos ammatinharjoittaja sen sijaan on itse hyväksytty kyseisen palvelusetelin palveluntuottajaksi ja asiakas tekee palvelusopimuksen suoraan hänen kanssaan, hän toimii palveluntuottajana eikä kyseisen yrityksen alihankkijana.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviä alihankkijan käyttämisen ehtoja on avattu tarkemmin sääntökirjan liitteessä ”Henkilötietojen käsittelyn ehdot palveluntuottajille”. Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijan aiheuttamista vahingoista asiakkaalle sekä Keski-Suomen hyvinvointialueelle.

4.6 Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on tämän lisäksi hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi. Keski-Suomen hyvinvointialueella on oikeus ennen työn aloittamista haastatella äidinkieleltään muun kuin suomenkielinen työntekijä kielitaitovaatimuksen toteutumisen varmistamiseksi. Jos palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaitoa ei voida osoittaa yksiselitteisesti, Keski-Suomen hyvinvointialue voi vaatia palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Palse.fi-portaalissa, millä muilla kielillä kuin suomella palvelu voidaan tuottaa.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, todentamaan ja dokumentoimaan henkilöstönsä osalta työtehtävien hoidossa edellytettävän ja vaadittavan osaamisen, esimerkiksi tietoturvan ja tietosuojan, lääkehoidon ja lääkinnällisten laitteiden käytön osaaminen. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa palvelun kohderyhmään liittyvistä erityiskysymyksistä. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty riittävän tarkasti.

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

4.7 Asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset ja asiakas- ja potilasasiakirjat

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja varmistua siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä sääntelevän lainsäädännön ja rekisterinpitäjän tietosuojaohjeiden mukaisesti. Keski-Suomen hyvinvointialueen aluehallitus on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä ja käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) velvoitteet.

4.7.1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja tietoturva- ja tietosuojaohjeet

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan **henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja** (tuottajahakemuksen liitteenä palse.fi-portaalissa). Palveluntuottajan tulee hyväksyä henkilötietojen käsittelyn ehdot hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Lisäksi palveluntuottajan tulee hyväksyä **Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohjeet** (tuottajahakemuksen liitteenä palse.fi-portaalissa). Ohjeessa on huomioitu sekä sosiaali- että terveyspalveluiden näkökulmat. Ohjeita noudatetaan jokaisen palvelun kohdalla sitä ohjaavan lainsäädännön mukaisesti riippuen siitä, käsitelläänkö palvelussa asiakas- vai potilastietoja.

Palveluseteliasiakkaiden/potilaiden tiedot on pidettävä erillään palveluntuottajan muiden asiakkaiden/potilaiden tiedoista. Mikäli palveluseteliasiakas/potilas ostaa itse muita kuin palvelusetelillä myönnettyjä palveluita, ei näitä tietoja kirjata Keski-Suomen hyvinvointialueen henkilörekistereihin. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää hyvinvointialueen asiakas/potilastietojärjestelmää hyödyksi omassa toiminnassaan vaan ainoastaan hyvinvointialueen palveluita toteuttaessaan.

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojasta sekä henkilötietojen käsittelystä vastaava henkilö tai henkilöt.

4.7.2 Asiakasasiakirjojen arkistoituminen ja palauttaminen terveydenhuollon palveluissa

Palvelusetelitoiminnassa asiakasasiakirjojen palauttamisen suhteen tuottajia edellytetään toimimaan alla olevien vaihtoehtojen mukaisesti:

1. Palvelutuottajalla on käytössä järjestäjän asiakas/potilastietojärjestelmä, johon käyntikohtaiset kirjaukset tehdään. Ne tallentuvat ja arkistoituvat oikean rekisterinpitäjän nimissä kantapalveluihin. Järjestäjän asiakas/potilastietojärjestelmän käyttäminen määritellään palvelusetelikohtaisissa sääntökirjoissa. Palveluntuottajaa edellytetään käyttämään vaihtoehtoa 1, mikäli hänellä on käytössä rekisterinpitäjän asiakas/potilastietojärjestelmä. On huomioitava, että palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää järjestäjän asiakas/potilastietojärjestelmää hyödyksi omassa toiminnassaan vaan ainoastaan järjestäjän palveluita toteuttaessaan.

2. Palveluntuottajalla ei ole käytössä hyvinvointialueen asiakas/potilastietojärjestelmää.

    a. Palveluntuottajalla on oma kantapalveluihin liitetty järjestelmä. Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot omaan järjestelmään. Jokaisen asiakkaan käyntikohtaiseen tekstiin kirjoitetaan tieto siitä, että käynti on Keski-Suomen hyvinvointialueen järjestämää palvelusetelillä tuotettua palvelua. Asiakastieto on Keski-Suomen hyvinvointialueen rekisteriin kuuluvaa. Tieto tulee tallettaa tuottajan rekisterinpitäjän nimissä kantapalveluihin, jotta se on asiakkaan ja muiden ammattilaisten käytettävissä 5 päivän kuluessa käynnistä. Tämä on väliaikainen ratkaisu kunnes on teknisesti mahdollista tallentaa em. asiakirjat palveluntuottajan järjestelmästä kantapalveluihin rekisterinpitäjän lukuun. Yhteenvetotasoinen teksti hoitojaksosta palautetaan Palse.fi-portaalin kautta, mikäli yhteenvetoa edellytetään palvelusetelikohtaisessa sääntökirjassa.

    b. Palvelutuottajalla ei ole kantapalveluihin liittynyttä järjestelmää: Asiakirjat palautetaan rekisterinpitäjälle.
    Asiakassuhteen päättyessä palveluntuottajan tulee palauttaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat, asiakaskohtaiset kirjaukset ja muut mahdolliset palvelusetelikohtaisesti määritellyt asiakastiedot rekisterinpitäjälle.

    Asiakasasiakirjoissa tulee olla selkeästi merkittynä yrityksen nimi, asiakkaan nimi, käynnin ajankohta, asiakaskohtaiset kirjaukset ja käynnin suorittaneen työntekijän nimi. Tiedot tulee toimittaa paperisina tulosteina, muussa muodossa tietoja voi toimittaa vain, mikäli siitä on erikseen sovittu. Tietoja ei voi toimittaa muistitikulla. Palveluntuottaja vastaa kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kustannuksista.

    Tarkemmat tiedot, ohjeet ja aikataulut asiakastietojen palauttamiseen liittyen on määritelty palvelukohtaisesti Palse.fi-portaalissa sekä palvelukohtaisissa sääntökirjaosioissa.

4.7.3 Sosiaalihuollon Kanta-liittyminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 (nk. asiakastietolaki) velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaalihuollon palvelunantajia liittymään Kanta-palvelujen käyttäjäksi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (asiakastietolaki) velvoittaa niitä sosiaalihuollon julkisia ja julkisen lukuun toimivia yksityisiä palvelunantajia, joilla on käytössään sähköisen asiakastietojärjestelmä liittymään Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttäjiksi 1.9.2026 mennessä.

Asiakastietolaki jättää yksityisille palvelunantajille, joilla ei ole käytössä tietojärjestelmää, mahdollisuuden olla liittymättä Kanta-palveluihin. Kanta-palveluihin liittymisen velvoite ei koske yksityishenkilöitä. Yksityishenkilöllä tarkoitetaan esimerkiksi henkilökohtaista avustajaa vammaispalveluissa, perhehoitajaa lastensuojelussa tai tukiperheenä toimivia henkilöitä lapsiperheiden palveluissa tai muissa palvelutehtävissä.

Keski-Suomen hyvinvointialue on linjannut, että tietyistä sosiaalipalveluista ei edellytetä kirjaamista. Näistä palveluista palvelusetelituotantoa on seuraavissa: asiointipalvelu, ateriapalvelu, siivouspalvelu ja vaatehuoltopalvelu.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä seuraavat liittymismallit.
Ensisijaisena suosituksena on suoraliittymismalli (tai yhteisliittyminen).

Suoraliittyminen
Organisaatio liittyy itse Kanta-palveluihin omalla sertifioidulla asiakastietojärjestelmällä. Järjestelmässä pitää olla käytössä rekisterinkäyttöoikeus-toiminnallisuus.

Yhteisliittyminen
Yksityinen palvelunantaja käyttää toisen yksityisen palvelunantajan sertifioitua asiakastietojärjestelmää "vuokralaisena" tallentaakseen asiakastiedot Kantaan. Pääliittyjä tekee hakemuksen Kannan asiakkaaksi.

Rinnakkaisliittyminen
Yksityinen palvelunantaja käyttää hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmää.

4.7.4 Rinnakkaisliittymisen kustannukset

Kustannusten osalta Keski-Suomen hyvinvointialueen järjestelmän rinnakkaisliittymisen hinta on 62,33 euroa/kk/käyttäjä). Kustannus on käyttäjä- tai työntekijäkohtainen maksu. Mahdolliset hinnankorotukset arvioidaan erikseen vuosittain.

4.7.5 Rekisterinkäyttöoikeutta varten tarvittavat tiedot sosiaalipalveluissa

Rekisterinkäyttöoikeutta varten tarvittavat tiedot kysytään palvelusetelihakemuksilla. Tuottajan tulee antaa seuraavat tiedot:

- Yksiköiden nimet (Soteri-rekisterissä Palvelupiste)
- Yksiköiden OID (Soteri-rekisterissä Palvelupiste kohdassa oleva OID jokaisesta palveluyksiköstä, joka tuottaa palvelua)
- Yksiköiden osoite
- Yksiköiden vastuuhenkilöt, s.posti ja puhelinumero (yksikkökohtaisesti)
- Liittymismalli: (Suoraliittyminen/ Rinnakkaisliittyminen)
- Palveluntuottajan tuottamat sosiaalipalvelut
- Palveluntuottajan käyttämän kantasertifioidun järjestelmän nimi, tietojärjestelmäpalvelun tuottajan nimi

4.7.6 Asiakasasiakirjojen arkistoituminen ja palauttaminen sosiaalihuollon palveluissa

Mikäli palveluntuottaja on liittynyt sosiaalihuollon Kanta-palveluihin joko rinnakkaisliittymisellä tai suoraliittymisellä, asiakasasiakirjat tallentuvat suoraan Kanta-arkistoon. Mikäli tuottajalla ei ole ollut käytössä sähköistä järjestelmää ja yritys ei ole sillä perusteella liittynyt sosiaalihuollon Kanta-palveluihin, tuottaja palauttaa asiakirjat rekisterinpitäjälle, joka siirtää asiakastiedot Kanta-palveluihin.

Asiakassuhteen päättyessä palveluntuottajan tulee palauttaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat, asiakaskohtaiset kirjaukset ja muut mahdolliset palvelusetelikohtaisesti määritellyt asiakastiedot rekisterinpitäjälle.

Asiakasasiakirjoissa tulee olla selkeästi merkittynä yrityksen nimi, asiakkaan nimi, käynnin ajankohta, asiakaskohtaiset kirjaukset ja käynnin suorittaneen työntekijän nimi. Tiedot tulee toimittaa paperisina tulosteina, muussa muodossa tietoja voi toimittaa vain, mikäli siitä on erikseen sovittu. Tietoja ei voi toimittaa muistitikulla. Palveluntuottaja vastaa kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kustannuksista. Tuottajille toimitetaan tarkempi palvelukohtainen ohjeistus asiakirjojen palauttamiseen liittyen.

~~Tarkemmat tiedot, ohjeet ja aikataulut asiakastietojen palauttamiseen liittyen on määritelty palvelukohtaisesti palvelukohtaisissa sääntökirjaosioissa.~~

4.8 Asiakaspalautteen kerääminen

Keski-Suomen hyvinvointialueella on oikeus toteuttaa asiakaspalautekyselyitä palveluseteliasiakkaille. Mikäli palveluntuottaja on velvoitettu keräämään

asiakaspalautta ja toimittamaan asiakaspalautteet hyvinvointialueelle, asia on ohjeistettu tarkemmin palvelusetelikohtaisissa osioissa.

4.9 Tulkkipalveluiden käyttäminen

Tulkkipalveluita käytetään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti samalla tavalla, kuin vastaavissa hyvinvointialueen järjestämissä palveluissa toimitaan. Palveluntuottaja saa tarkemmat ohjeet tulkkipalveluiden käytöstä palvelusetelin myöntäneestä palvelusta, mikäli asiakas tarvitsee tulkkia. ~~Tarkemmat ohjeet Palse.fi -portaalissa.~~

4.10 Poikkeustilanteet

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

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelun tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsytiedot) järjestäjän yhteyshenkilölle sekä valvonnasta vastaaville lupaviranomaisille lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

4.11 Osallistuminen valmiussuunnitelman mukaiseen toimintaan

Kriisitilanteiden hallintaa toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueen palvelutuottajien kanssa. Palvelusetelituottajilta odotetaan osallisuutta kriisitilanteiden hallintaan voimavarojensa mukaisesti, eli yhteisteistyötä hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukaiseen kriisinaikaiseen toimintaan. Myötävaikuttamisvelvoitteet, jotka valmiussuunnitelmassa koskevat yksityisiä palveluntuottajia, koskevat myös palvelusetelituottajia.

Keski-Suomen hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa hyväksytään aluehallituksessa. ~~on hyväksytty aluehallituksessa 20.12.2022.~~ Palveluntuottajia voidaan edellyttää dokumentoimaan valmiussuunnitelmaan liittyviä varautumistoimia, joiden valvonta kuuluu palveluiden järjestäjän vastuulle.

5. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajan hyväksyminen

Palveluntuottajahaku tapahtuu sähköisesti osoitteessa www.palse.fi. Palvelusetelipalvelun tuottajaksi hakeutuminen edellyttää rekisteröitymistä ja kirjautumista palse.fi-portaaliin. Tarkemmat ohjeet ovat nähtävillä portaalissa. Rekisteröityminen tehdään kerran, minkä jälkeen portaaliin kirjaudutaan rekisteröitymisen yhteydessä luodulla käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Kerran rekisteröidyttyään palveluntuottaja voi tehdä hakemuksia useampaan palvelusetelipalveluun. Yrityksen rekisteröinyt käyttäjä luo yrityksen muille työntekijöille omat käyttäjätunnukset ja määrittelee sopivat käyttäjäoikeusrajoitukset yrityksen henkilökunnalle. Yritys vastaa Palse.fi-portaalin käyttäjätunnusten hallinnasta. Palse.fi-portaaliin rekisteröiminen ja sen käyttäminen on palveluntuottajille maksutonta.

Hakuaika palvelusetelituottajaksi on jatkuva. Keski-Suomen hyvinvointialue käyttää Effector-palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää (Palse.fi-portaali on osa tätä järjestelmää) kaikkien sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialan palveluseteleiden hallinnointiin.

Keski-Suomen hyvinvointialue käsittelee palvelukohtaiset hakemukset. Palveluntuottajahakemus joko hyväksytään tai hylätään. Hyväksyminen on voimassa toistaiseksi. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään palveluntuottajat, jotka täyttävät kaikki sääntökirjassa palveluntuottajalle esitetyt vaatimukset. Hyväksyttyjen palveluntuottajien tiedot (mm. yrityksen yhteystiedot, toimitiloja koskevat tiedot ja hintatiedot) julkaistaan Palse.fi-portaalissa. Palveluntuottajaksi hyväksymisestä/hylkäämisestä lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus sähköisesti hakemuksessa ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen.

6. Asiakkaan asema

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Keski-Suomen hyvinvointialue tekee asiakkaalle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti palvelujentuottajan ja solmii palveluntuottajan kanssa suullisen tai

kirjallisen sopimuksen palvelusetelipalvelun tuottamisesta. Tätä sopimussuhdetta sääntelevät muun muassa kuluttajansuojalaki (38/1978) ja sopimusoikeuden yleiset oikeusperiaatteet.

Keski-Suomen hyvinvointialue selvittää asiakkaalle palveluseteliä myönnettäessä asiakkaan aseman, palvelusetelin arvon ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet sekä mistä hyväksyttyjen palvelusetelituottajien tiedot löytyvät. Palveluseteleiden palvelukohtaisten sääntökirjojen omavastuuosuuksia voidaan päivittää kulloinkin voimassa olevaan Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakasmaksuhinnastoon pohjautuen. Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta päättää tehtäväalueensa asiakasmaksuista aluevaltuuston hyväksymien perusteiden mukaisesti. Asiakas ei voi käyttää myönnettyä palveluseteliä muuhun kuin viranhaltijan päätöksellä myönnettyyn palveluun. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialue järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin. Asiakkaalla on myös oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Asiakkaan asemaan sovelletaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992) sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, palautetta käsitellään ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan kesken. Palautetta pyydetään myös erilaisilla asiakaskyselyillä sekä palveluntuottajan että hyvinvointialueen toimesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ohjata asiakas tarvittaessa potilasasiavastaavan / sosiaaliasiavastaavan palveluiden piiriin ja näiden yhteystietojen tulee olla näkyvillä asiakkaille.

Asiakkaan / potilaan hallinnollisia oikeusturvakeinoja ovat:

- Toimintayksikön vastaavalle johtajalle tai toimintayksikön vastuuhenkilölle tehtävä muistutus:
    - Muistutuksiin annetaan aina viipymättä kirjallinen vastaus asiakkaalle (1-4 viikon kuluessa)
    - Muistutukset käsittelee palveluntuottajan vastuuhenkilö
    - Palveluntuottaja lähettää sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontayksikölle kirjallisesti kopion muistutuksesta ja siihen annetusta vastauksesta sekä tiedon, milloin vastaus on toimitettu muistutuksen tekijälle.
- Oikeus tehdä kantelu sosiaali- ja terveyspalveluita valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Valvira.

Keski-Suomen hyvinvointialue ei peri palveluseteliasiakkailta asiakasmaksua. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta tulosidonnaista omavastuuosuutta ja/tai omavastuuosuutta, omavastuuosuuden periminen on määritelty tarkemmin palvelusetelikohtaisissa osioissa. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

6.1 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen tai suullisen sopimuksen tuotettavasta palvelusetelipalvelusta riippuen. Sopimusehtojen tulee olla kuluttajasuojalain mukaiset. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskeva erimielisyys on mahdollista saattaa kuluttajariitalautakunnan tai yleisen tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa on hyvä huomioida ainakin seuraavat seikat:

- sopimuksen irtisanomisehdot
- sovitun käynnin peruuttaminen
- kuinka menetellään, jos asiakas ei ole maksanut hänelle kuuluvaa omavastuuosuutta palveluntuottajalle
- mahdollisen omavastuun laskuttaminen asiakkaalta sairaalaan lähtö- ja paluupäiviltä (esimerkiksi tehostetun palveluasumisen ja säännöllisen kotihoidon palveluissa)
- mikäli asiakas ostaa itse maksettavia palveluita, sopimuksessa on eroteltava selkeästi, mitkä ovat palvelusetelipalveluita ja mitkä itse maksettavia palveluita

6.2 Palveluntuottajan määrittämät peruutusehdot

Palveluntuottaja määrittää palvelun peruutusehdot asiakkaalle. Palvelukohtaiset peruutusehdot on ilmoitettava palse.fi-portaalissa. Mahdolliset palvelusetelikohtaiset tarkennukset peruutusehtoihin liittyen on kirjattu palvelusetelikohtaisiin osioihin. Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka asiakkaalle aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta.

Palvelun keskeytymiseen liittyvät säännöt esimerkiksi laskutuksen suhteen on määritelty palvelusetelikohtaisissa sääntökirjoissa.

7. Palvelusetelin luovuttajan riippumattomuus ja henkilöstön sidonnaisuudet

Keski-Suomen hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi tuottaa palvelusetelillä hankittavaa palvelua tai olla hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla.

Palvelusetelin luovuttaneella henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Palvelusetelipalvelua asiakkaalle tuottava henkilö voi työskennellä samassa palvelutehtävässä sekä yksityisellä tuottajalla että hyvinvointialueella. Tällöin on varmistettava ohjauksella ja selkeällä viestinnällä, että asiakkaalle ei ole epäselvää käyttääkö hän palvelusetelipalvelua vai hyvinvointialueen tuottamaa palvelua. Lisäksi edellytetään mm. järjestämisvastuun ja muiden lainsäädännöllisten velvoitteiden huomiointia (esim. esteettömyys, sivutointa koskeva sääntely ja ohjeistus).

8. Palveluseteleiden tuotteistus ja palvelusetelin arvo

Keski-Suomen hyvinvointialue tuotteistaa palvelusetelipalvelut ja määrittää sisällön ym. asioiden lisäksi myös palvelusetelikohtaisesti palvelusetelin arvon. Kussakin palvelusetelipalvelussa voi olla useampia palvelusetelituotteita, joilla on tuotekohtaisesti määritelty palvelusetelin arvo. Palvelusetelin arvo voi olla palvelusta riippuen esimerkiksi tunti-, vuorokausi-, käynti- tai toimenpidehinta. Mikäli jonkun palvelusetelipalvelun arvoa/arvoja tai sisältöä tullaan päivittämään, aikataulusta ilmoitetaan palveluntuottajille. Pääsääntöisesti palvelusetelin arvojen ja sisältöjen päivitykset käydään läpi myös tuottajatilaisuuksissa.

Palvelusetelipäätöksen arvo määräytyy palvelusetelin myöntämishetkellä voimassa olevan arvon mukaisesti. Palvelusetelipäätöksellä oleva arvo ja tuottajan hinta ovat voimassa koko palvelusetelille myönnetyn jakson, eli arvo säilyy samana koko palvelusetelin voimassaolon ajan. Poikkeuksena tästä ovat jatkuvat palvelut, kuten esimerkiksi asumispalvelut tai kotihoito, joissa mahdolliset hinnanmuutokset huomioidaan vuosittain.

Asiakasmaksujen muutokset, joilla on vaikutusta palvelusetelin arvoon tai asiakkaan omavastuuosuuteen, päivitetään ilman erillistä käsittelyä palvelukohtaisiin sääntökirjoihin sen jälkeen, kun niistä on päätetty Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnassa.

9. Palvelun tuottajahinnan päivittäminen

Palveluntuottajan ilmoittamalla hinnalla tarkoitetaan sitä tunti-, vuorokausi-, käynti-, toimenpide- tai muuta hintaa, jonka palveluntuottaja on hakeutuessaan merkinnyt hakemuksen hinnastoon. Tuottajan ilmoittama hinta voi olla yhtä suuri tai suurempi kuin palvelusetelin arvo. Mikäli palvelusetelipalvelu on asiakkaalle maksuton, sitä tuotetaan palvelusetelin arvolla, ja tällöin tuottaja merkitsee tuottajahinnaksi palvelusetelin arvon.

Keski-Suomen hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä Palse.fi-portaaliin. Palveluntuottaja voi korottaa ilmoittamiaan palvelusetelipalveluiden tuottajahintoja korkeintaan kerran kalenterivuodessa, ellei hyvinvointialue perustellusta syystä ilmoita toisin, tai palvelusetelikohtaisessa sääntökirjassa ole muuta ilmoitettu. Palveluntuottajien ilmoittamat hinnankorotukset tulevat voimaan vuosittain hyvinvointialueen ilmoittamana ajankohtana. Palveluntuottajat tekevät hinnanmuutokset Palse.fi portaalissa.

Palveluntuottajan on mahdollista alentaa hintaa myös muuna ajankohtana kuin hintapäivitysten ollessa käynnissä. Hinnan alentaminen tapahtuu ottamalla yhteyttä kyseisestä palvelusetelistä vastaavaan tahoon tai hyvinvointialueen käyttämän palvelusetelijärjestelmän järjestelmävastaaviin.

Palveluntuottajia velvoitetaan ilmoittamaan palvelusetelikohtaiset hintatiedot palse.fi-portaalissa sekä päivittämään niitä annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan velvollisuutena on myös tiedottaa asiakkaita ajoissa mahdollisesta tuottajahinnanmuutoksesta / omavastuuosuuden muuttumisesta, joka aiheutuu palveluntuottajan hinnan korotuksesta.

10. Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää, esimerkiksi kannustamalla asiakasta hakemaan palveluseteleitä. Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti ja varmistamaan, että asiakas ymmärtää mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia palveluita.

11. Palvelusetelistä näkyvät asiakkuutta koskevat tiedot

Palveluntuottaja näkee Palse.fi portaalista asiakkaan palvelusetelipalvelun tiedot. Tietojen näkeminen edellyttää palvelusetelin aktivoimista palveluntuottajalle. Palveluseteleiden kohdalla mahdolliset tarvittavat lisätiedot kirjoitetaan lisätietoa kenttään tai erilliselle dokumentille, joka näkyy palveluntuottajalle portaalissa palvelusetelin aktivoinnin jälkeen.

12. Palvelusetelilaskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneista palvelusetelipalveluista Keski-Suomen hyvinvointialuetta. Palveluntuottaja muodostaa laskun omalla laskutusjärjestelmällään ja lähettää laskun Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkolaskuosoitteeseen. Palvelusetelilaskujen maksuehto on 14 vrk.

Laskutus tapahtuu palvelusetelipalvelukohtaisesti kerran kuukaudessa. Kuluneen kuukauden lasku lähetetään seuraavan kuukauden alussa. Palse.fi-portaalissa muodostetaan palvelusetelipalvelukohtainen koontilaskuviite. Palveluntuottaja muodostaa jokaiselle laskulle palse.fi-portaalissa uuden laskutukseen tarvittavan koontilaskuviitteen. Laskulle kirjataan viitteen lisäksi ainoastaan portaalista saatu kokonaissumma, sekä mahdollinen muu hyvinvointialueen määrittelemä palvelusetelin tunnistetieto. Samalla laskulla ei voi laskuttaa muita palveluita tai kuluja. Laskutusaineisto muodostuu palveluntuottajan tekemien kirjausten tai täyttämien kuukausiraporttien pohjalta.

Laskussa ei tarvitse eritellä palvelutapahtumia. Mahdolliset omavastuuosuudet palveluntuottaja veloittaa suoraan asiakkaalta palse.fi-portaalissa ilmoittamansa hinnaston mukaisesti.

Niissä palvelusetelipalveluissa, joissa maksetaan matkakorvausta, palveluntuottaja täyttää matkaosuuksien tiedot palse.fi-portaaliin päivittäisten tapahtumakirjausten yhteydessä, jolloin matkakorvaus muodostuu osaksi laskutettavaa kokonaissummaa.

Palveluntuottaja laskuttaa mahdollisen omavastuun asiakkaalta. Mikäli myönnettyä palveluseteliä korjataan mahdollisen virheen vuoksi, ja korjaus vaikuttaa asiakkaan omavastuuosuuteen, on tuottaja velvollinen korjaamaan omavastuuosuuden laskutuksen asiakkaalle. Palveluseteliasiakkailta ei voi periä toimistomaksuja tai vastaavia. Ajanvarauksesta ja palvelusetelituottajan tavoittamisesta asiakkaalle tulevien kustannusten tulee olla kohtuulliset ja verrattavissa julkisen palveluntuotannon vastaaviin kustannuksiin. Palveluntuottaja voi käyttää tavanomaisia yrityspalvelunumeroita, esimerkiksi 010 ja 020 alkuisia numeroita yhteyspuhelinnumeroina.

13. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Mikäli palveluntuottaja haluaa lopettaa palvelusetelipalvelun tuottamisen, tuottajan tulee tehdä ilmoitus palvelusetelitoiminnan päättymisestä kolme (3) kuukautta ennen toiminnan päättymistä, ellei muusta sovita hyvinvointialueen kanssa. Palveluntuottaja tekee lopettamisilmoituksen Palse.fi portaalin kautta. Tässä yhteydessä tuottajan on aina oltava yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen palveluun. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää asiakkaita kolmannelle osapuolelle ilman kyseisestä palvelusta vastaavan hyvinvointialueen viranhaltijan suostumusta.

Palvelusetelitoiminnan päättyminen: Keski-Suomen hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajaksi hyväksyminen yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla, jos hyvinvointialue päättää luopua palvelusetelin käytöstä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja niin, ettei tuottaja enää täytä uusia ehtoja.

Mikäli palveluntuottaja toimii sääntökirjan vastaisesti tai toiminnassa ilmenee muita epäkohtia, Keski-Suomen hyvinvointialue ottaa yhteyttä palveluntuottajaan näiden seikkojen selvittämistä varten. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen selvittämään asiaa pyydetyllä tavalla. Saadun selvityksen perusteella palveluntuottaja velvoitetaan tekemään hyvinvointialueen osoittamat korjaukset ilmoitetussa määräajassa.

Keski-Suomen hyvinvointialue voi antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen heti vakavan epäkohdan ilmetessä, tai mikäli tuottaja ei ole tehnyt osoitettuja korjauksia määräaikaan mennessä. Palveluntuottajan hyväksyminen voidaan perua välittömästi, mikäli tuottaja saa kaksi kirjallista huomautusta.

Palveluntuottajan hyväksyminen voidaan peruuttaa välittömästi, mikäli palveluntuottaja olennaisesti rikkoo palvelusetelitoiminnan ehtoja. Olennaisiksi rikkomuksiksi katsotaan esimerkiksi seuraavat asiat:

- Palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut sääntökirjaa tai sen liitteitä, toimintaan liittyviä ohjeita tai lainsäädäntöä
- Palveluntuottaja ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa
- Palveluntuottaja on rikkonut henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja
- Palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Palveluntuottajan palvelusetelipalveluihin kohdistuu toistuvia palautteita, joihin liittyviä puutteita palveluntuottaja ei ole korjannut tai hyvittänyt asiakkaalle
- Yritys on asetettu liiketoimintakieltoon
- Palveluntuottaja on todettu maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.

Keski-Suomen hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Hyvinvointialue voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen, mikäli palveluntuottajalla ei ole ollut toimintaa Keski-Suomen hyvinvointialueella viimeisten kuuden (6) kuukauden aikana tai palveluntuottajalla ei ole ollut jonkun palvelusetelipalvelun mukaista toimintaa lainkaan viimeisen vuoden aikana.

14. Keski-Suomen hyvinvointialueen velvoitteet

Keski-Suomen hyvinvointialueen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä tai muulla soveltuvalla tavalla. Hyväksyttyjen palveluntuottajien rekisteri löytyy osoitteesta www.palse.fi.
Keski-Suomen hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelillä korvattava osuus palvelusta, palvelun tuottajien hinnat sekä tulosidonnaisen omavastuuosuuden ja/tai omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Keski-Suomen hyvinvointialue hyväksyy hallintosäännön mukaisesti palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva

asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

15. Verotus

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

Arvonlisäverolain 35 §:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion, hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) tarkoitettu yksityisen palveluntuottajan antama terveyspalvelu;
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan arvonlisäveroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Lain 38 §:ssä on sosiaalihuollon määritelmä. Säännöksen mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan 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.

16. Valvonta

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 10 § mukaan hyvinvointialue on velvollinen ohjaamaan ja valvomaan sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa ja on oikeutettu saamaan palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset sekä sillä on oikeus tarkastaa palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita.

Valvontalain 24 §:n mukaan hyvinvointialueen on varmistettava, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta.

17. Palveluseteleiden sääntökirjan muuttaminen

Keski-Suomen hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan yleiseen osaan, palvelusetelikohtaisiin osiin ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Keski-Suomen hyvinvointialueen sääntökirjoihin tekemät muutokset näkyvät Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnan kokouspöytäkirjoista. ~~ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi muutosta koskevan päätöksen tekemisen jälkeen.~~ Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun muutokset ovat tulleet julkisiksi. ~~muutosilmoituksen lähettämisestä.~~ Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja. ~~muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluessa muutosilmoituksen toimittamisesta.~~ Palveluntuottajan tulee hyväksyä uudet sääntökirjaversiot tuottajahakemuksilla Palse.fi-portaalissa. Sääntökirjan yleinen osa ja palvelusetelikohtaiset sääntökirjaosat ovat voimassa toistaiseksi.

18. Palvelusetelikohtaiset sääntökirjaosat

Palvelusetelikohtaiset sääntökirjaosat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja matkakorvausten määräytymisen sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja. Palvelusetelikohtaiset osat sekä sääntökirjan yleinen osa löytyvät Palse.fi-portaalista jokaisen palvelusetelin kohdalta hakemuksen kuvauksen yhteydestä.

19. Noudatettava lainsäädäntö

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön sekä muun voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään ja noudattamaan, kun säädös koskee palveluntuottajan tuottamaa palvelua.

20. Liitteet

Hyväksyessään sääntökirjan palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan myös sääntökirjan liiteitä.

Liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot palveluntuottajille
Liite 2. Tietoturva- ja tietosuojaohjeet palveluntuottajille