



Ikäihmisten kotihoidon palvelusetelisääntökirja



Sisällys

Muutoshistoria.....	3
1. Sääntökirja.....	4
2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) järjestelmä ja palveluntuottajaksi hakeutuminen	4
3. Määritelmät	5
4. Asiakkaan asema ja oikeusturva	5
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	6
5.1 Tietojen anto ja ylläpito	7
5.2 Palveluvaraus ja tapahtumakirjaus.....	8
5.3 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta.....	8
5.4 Maksatus.....	8
6. Kainuun hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet.....	9
7. Palvelun yleiset vaatimukset	9
8. Henkilöstö	10
9. Palvelun sisältö	10
10. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	11
11. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo.....	11
11.1 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli.....	11
12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	11
13. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset.....	12
14. Reklamaatio ja palaute	12
14.1 Seurantaportti	12
15. Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	13
16. Laadun hallinta ja valvonta	13
17. Rekisterinpito ja salassapito	14
18. Muut erityiset määräykset.....	14
19. Hintojen muutokset.....	15
20. Verotus.....	15
21. Sääntökirjan voimassaoloaika, muuttaminen ja irtisanominen.....	15
22. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	16
23. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	16



1. Sääntökirja

Sääntökirja on asiakirja siitä, mihin yksityinen sosiaalipalveluntuottaja sitoutuu, kun Kainuun hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaalihuollon palveluiden tuottajaksi.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaalipalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat lainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaalipalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Sääntökirjassa Kainuun hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

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

2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) järjestelmä ja palveluntuottajaksi hakeutuminen

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelusetelin käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista sekä palvelujärjestelmän laadun seuranta. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuihin tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun Kainuun hyvinvointialueelta asiakkaalle antamistaan palveluista.
www.parastapalvelua.fi

Palveluseteli palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi. Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Suomi.fi tunnistautumisen. Palveluntuottaja tunnistautuu Suomi.fi tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Kirjautuminen järjestelmään - PSOP-Käyttöohjeet - Confluence (atlassian.net)

Palveluntuottajaa koskevat ohjevideot ovat parastapalvelua.fi -sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOP:n käyttämistä. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla osoitteessa sote.kainuu.fi/psop on esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä palvelukohtainen sääntökirja.

Palveluntuottajan velvollisuus on ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.



3. Määritelmät

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan Kainuun hyvinvointialueen säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Kotihoidolla (SHL 19a§) tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy asiakkaan säännöllisten brutto tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.

Tasasuuruaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Palvelusetelin arvosta Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus päättää erikseen.

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

Palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmällä palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan/ asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

4. Asiakkaan asema ja oikeusturva

Kainuun hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää kotihoidon myöntämisen perusteet. Kainuun hyvinvointialueen kotihoidon palveluseteli kattaa jatkuvan ja säännöllisesti annettavan kotihoidon sekä tietyiltä osin kotisairaanhoidon. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun hyvinvointialueen ohjaa hänet Kainuun hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarvittavat tulotiedot Kainuun hyvinvointialueelle. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä Kainuun hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.



Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kainuun hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista.

Asiakasta koskevat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö. Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai sen korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella.

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta Kainuun hyvinvointialueelle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle, Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai Oikeuskanslerille.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat asiassa toimivaltaisia. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Kainuun hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Mikäli Kainuun hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy ja tuolloin Kainuun hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavoin. Kainuun hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman erillistä kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti. Palveluntuottajalta edellytetään, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja on rekisteröitynyt kaupparekisteriin. Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun hyvinvointialue tarkistaa tarvittaessa asian yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä, www.ytj.fi. Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.

Palveluntuottaja on merkittynä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin. Palvelu on ilmoituksenvaraista sosiaalipalvelua, josta palveluntuottaja tekee ilmoituksen hyvinvointialueelle ja palvelu tallennetaan Valveri –rekisterin lupaviranomaisen toimesta, kun toimintaedellytykset täyttyvät.



Palveluntuottaja on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli palveluntuottajalla on työntekijöitä. Vastaa siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun hyvinvointialueen palveluilta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että voimassa on toiminnan edellyttämät lakisääteiset vakuutukset sekä vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehtoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan. Palveluntuottaja vastaa verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista. Ei saa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.

Palveluntuottajat tuottavat palvelusetelillä tuotettavat palvelut Kainuussa ja sitoutuvat perehtymään tarvittaessa asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelujen tuottamiseksi. Vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Palveluntuottaja tarkistaa PSOPista tai palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle mahdollisesta hinnan muutoksesta ja asiakkaan omavastuusuuden muuttumisesta vähintään 2 kk aikaisemmin ennen muutoksen voimaan tuloa.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti. Kainuun hyvinvointialue ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Kainuun hyvinvointialueelle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydetyt tiedot ja selvitykset. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä kotihoidon palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös Kainuun hyvinvointialueen muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan palveluntuottajarekisteristä (sähköisestä järjestelmästä), eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palveluseteli-palveluita.

Kaikilta palveluntuottajiksi hakeutuvilta edellytetään liittymistä Luotettava Kumppani-palveluun. Palveluntuottajan tulee liittyä Vastuu Group (aiemmin Suomen Tilaajavastuu Oy) Luotettava Kumppani- palveluun, jolloin palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus ja valvonta tapahtuvat automaattisesti järjestelmässä Tilaajavastuu-liittymän avulla. Liitteet voi esittää vain PSOP:ssa. Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydetyt liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä Kainuun hyvinvointialueelle kirjautumalla yrityksen edustajana PSOP-järjestelmään Suomi.fi tunnuksella ja allekirjoituksella varmennettuna.

5.1 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisestiyritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palvelusetelitään. Kainuun hyvinvointialue perii lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta muodostuvat kustannukset palveluntuottajalta.



Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

5.2 Palveluvaraus ja tapahtumakirjaus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot, ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin Kainuun hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle.

5.3 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteeseen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Kainuun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään välittömästi niiden toteuttamisen jälkeen.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtraisen tilitysaineiston. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään. Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

5.4 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kainuun hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu laskutuskuukauden viimeisestä päivästä 21 vuorokauden kuluttua.

Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa. Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytty hintansa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja Kainuun hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.



6. Kainuun hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet

Kainuun hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Kainuun hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo eli palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:ssa.

Kainuun hyvinvointialue ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOP:n välityksensä hakeutumisen ja palveluseteliyrittäjäksi ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOP:n.

Kainuun hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kainuun hyvinvointialue peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kainuun hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Kainuun hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

Kainuun hyvinvointialueella on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Kainuun hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Kainuun hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty sekä vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminta-/ liiketoimintasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM julkaisu 2021:6) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Henkilöstöllä tulee olla tarvittavat valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) mukaiset velvoitteet sekä noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain vaatimukset. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja vastata siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kun tietosuojalaissa (1050/2018)



EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. (Em. lait myöhempien muutoksineen.)

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyydettäessä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen henkilön kanssa. Jos myönnetty tuntimäärä ylittyy tai alittuu, niin palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön tai ylityksiä ei hyväksytä maksuun.

8. Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Kainuun hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja vastaa, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun hyvinvointialueen toiminnalta. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen taito. Henkilökunnan on sitouduttava yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palvelun tuottaja tarkistaa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -rekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>). Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa tulee määritellä lääkehoitoa toteuttava henkilöstö ammattiryhmittäin ja vastuittain eriteltynä. Lääkehoitoa toteuttavaa henkilöstöä ovat sairaanhoitajat/terveydenhoitajat, lähihoitajat/perushoitajat.

9. Palvelun sisältö

Kainuun hyvinvointialueen kotihoidon palveluseteli kattaa jatkuvan ja säännöllisesti annettavan kotihoidon sekä tietyiltä osin kotisairaanhoidon. Ikäihmisten palvelujen kotihoidon palvelusetelillä ostettavat palvelut ovat samoja palveluja, joita Kainuun hyvinvointialueen Ikäihmisten kotihoito tuottaa. Kotihoito on asiakkaan luona tapahtuvaa henkilökohtaista hoitoa ja huolenpitoa, tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Kotihoidon tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon sekä huolenpitoon.

Asiakaskohtainen palvelun sisältö on määritelty asiakasohjaajan laatimassa alustavassa palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisista palveluista. Palveluntuottaja laatii asiakkaalle yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman kuukauden kuluessa palvelujen alkamisesta em. suunnitelman pohjalta. Palveluntuottaja päivittää asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma aina silloin, kun asiakkaan hoidon ja palvelun tarve muuttuu.

Palveluntuottajan tulee nimetä asiakkaalle omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Asiakas sekä tämän omainen tai läheinen tulee olla tietoisia, kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta ja yhteydenpidosta omaisiin.



Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Kainuun hyvinvointialueen asiakasohjaajalle, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi tai asiakkaan palveluntarve on muuttunut siten, että on palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa sekä kotitöiden suorittamisessa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

10. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Kotihoidon palveluseteli on vaihtoehto Kainuun hyvinvointialue omana tuotantona järjestämälle kotihoidolle ja se kohdennetaan pääasiassa niille asiakkaille, joiden palveluntarve on vähäinen. Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnaissa ja hoidossa.

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää Kainuun hyvinvointialueen kotihoidon myöntämisen kriteerit. Kainuun hyvinvointialueen asiakasohjaaja on tehnyt ikääntyneen asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin sekä laatinut palvelusuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä. Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää muuhun kuin palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Asiakkaalla voi olla palvelusuunnitelmaan kirjattuna sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua.

11. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja se määritellään asiakkaan bruttotuloista. Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus.

11.1 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli myönnetään tilapäisen kotihoidon järjestämiseen silloin, kun asiakas kotiutuu esimerkiksi sairaalasta tai omaishoitaja sairastuu. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli myönnetään korkeintaan kahdeksi viikoksi. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on tasasuuruinen ja sen arvon hyväksyy Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus.

12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä ja hinnasta. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu ja irtisanomisaika merkitään asiakkaan sopimukseen. Sopimukseen tulee kirjata myös se, että palveluntuottajan tulee liittää asiakkaan laskuun PSOPista tulostamansa asiakkaan omavastuueritty.

Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan saama palvelu on omavastuutonta, koska erittelystä näkyy annettujen palveluiden ajankohdat. Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta.



13. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvaa palveluntuottajan vakuutus ja palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Kainuun hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos palveluntuottaja tarjoutuu viipymättä tekemään oikaisun asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä ja asiakas hyväksyy oikaisun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön. Asiakas voi käyttää virhe- ja viivästystilanteissa kuluttajan-suojalain mukaisia keinoja.

Kuluttajansuojalain mukaisesti seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. 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.

14. Reklamaatio ja palaute

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kainuun hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon, viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

14.1 Seurantaraportti

Palveluntuottajalta voidaan pyytää erityistilanteissa paperinen seurantaraportti, mitä palveluntuottaja käyttää asiakaskäyntien todentamiseen ja jossa on asiakkaan allekirjoitus. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tullaan hylkäämään.



15. Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan tulee liittää PSOPista tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää muuhun kuin palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti. Kainuun hyvinvointialue ei maksa peruuntuneista käynneistä. Palveluntuottaja ei voi lisätä asiakkaan laskuihin laskutus- yms. lisiä.

16. Laadun hallinta ja valvonta

Kainuun hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kainuun hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä, että muut Kainuun hyvinvointialueen tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen.

Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Kainuun hyvinvointialueelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä toimintakertomuksen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee raportoida Kainuun hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Kainuun hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Vastuu/yhteyshenkilön vaihtuminen, yhteistietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPiin. PSOP- järjestelmässä on oltava jatkuvasti ajantasaiset tiedot palveluntuottajan henkilöstöstä ja päivitetty omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat.

Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon. Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Palveluntuottajan tulee liittää vuosittain 31.5. mennessä PSOPiin ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja toimintakertomus.



17. Rekisterinpito ja salassapito

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottajan tulee laatia ja dokumentoida asiakastietoja sisältävät asiakirjat kulloinkin voimassa olevan tietosuoja- ja henkilötietolainsäädännön sekä arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki), kulloinkin voimassa olevaa tietosuoja- ja henkilötietolainsäädäntöä sekä Kainuun hyvinvointialueen antamia ohjeita. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021).

Palveluntuottajan tulee antaa henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja vastaa siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään asianmukaisesti ja oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

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

Asiakkaalle palvelua tuotettaessa syntyvät asiakirjat ovat Kainuun hyvinvointialueen viranomaisen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneet asiakasasiakirjat palvelun päätyttyä Kainuun hyvinvointialueen kirjaamon kautta Kainuun hyvinvointialueen arkistoon. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutumista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottajan vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOP:ssa ja muutoin, vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Kainuun hyvinvointialue palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuoja koulutusta.

Palveluntuottaja ja Kainuun hyvinvointialue sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

18. Muut erityiset määräykset

Kainuun hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa



sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteleihin liittyvä sähköposti: psop@kainuu.fi.

19. Hintojen muutokset

Seuraavaa vuotta koskevat hinnastot on tehtävä PSOPiin 15.8. mennessä. Hinnastot pitää tehdä toistaiseksi voimassa oleviksi.

20. Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.) Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (VH/352/00.01.00/2019). Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

21. Sääntökirjan voimassaoloaika, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus ja nämä muutokset päivitetään sääntökirjaan ilman erillistä sääntökirjan hyväksyttämistä aluehallituksessa. Kainuun hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Kainuun hyvinvointialueelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Kainuun hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Kainuun hyvinvointialue luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen mainituista syistä, on Kainuun hyvinvointialueen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden palvelut sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä palveluja toisella palveluntuottajalla tai Kainuun hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Palveluntuottajan on toimitettava Kainuun hyvinvointialueelle kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus tuottaa palvelut asiakkaille, jotka ovat irtisanomishetkellä palvelujen saajina ja tuottaa palvelut loppuun palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottaja.



22. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kainuun hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli: Palveluntuottaja ei noudata Kainuun hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.

Palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen. Palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu. Lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan.

Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai on haettu 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 verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai Palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisenperuuttamista.

23. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kainuun hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavaan palveluntuottajaan. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuudessa noudetaan lisäksi soveltuvin osin Kainuun hyvinvointialueen konserniohjetta.