



# **Ikäihmisten yhteisöllisen asumisen palvelusetelisääntökirja**



## Sisälllys

Muutoshistoria.....	3
1. Sääntökirja.....	4
2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) järjestelmä.....	4
3. Määritelmät.....	4
4. Asiakkaan asema ja oikeusturva .....	5
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet.....	6
6. Sähköiseen palveluseteli järjestelmään liittyvät toimintatavat .....	7
6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	7
6.2 Tilaa javastuun Luotettava Kumppani-palvelu .....	7
6.3 Tietojen anto ja ylläpito .....	8
6.4 Palveluvaraus .....	8
6.5 Tapahtumakirjaus.....	8
6.6 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta.....	8
6.7 Maksatus .....	9
7. Kainuun hyvinvointialueen veloitteet ja oikeudet .....	9
8. Palvelun sisältö vaatimukset .....	10
9. Henkilöstö.....	10
10. Palvelun sisältö.....	11
11. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat.....	12
12. Palvelusetelin arvo.....	12
13. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset.....	12
14. Reklamaatio ja palaute.....	13
14.1. Seurantaraportti.....	13
15. Palveluiden laskutus asiakkaalta .....	13
16. Laadun hallinta ja valvonta .....	13
17. Rekisterinpito ja salassapito .....	14
18. Muut erityiset määräykset .....	15
19. Hinnan sitovuus .....	15
20. Verotus.....	15
21. Sääntökirjan voimassaoloaika, muuttaminen ja irtisanominen.....	16
22. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen .....	16
22. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	17





## 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 järjestelyissä sosiaalipalveluissa.

Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa Kainuun hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveystalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi.

Sääntökirjassa Kainuun hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun Kainuun hyvinvointialue on hyväksynyt palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi. Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastalvelua.fi.

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

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista talveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja hyväksytyin tilitysaineiston perusteella maksun Kainuun hyvinvointialueelta asiakkaalle antamistaan talveluista. [www.parastalvelua.fi](http://www.parastalvelua.fi).

Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä ajantasaisesti tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaan 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 vastaa uusia palveluseteliasiakkaita.

## 3. Määritelmät

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

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastuussa olevan Kainuun hyvinvointialueen sosiaalipalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata yhteisöllisen asumisen palvelun kustannukset Kainuun hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

**Yhteisöllisellä asumisella** tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa (SHL 21b §).



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

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

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa, jonka Kainuun hyvinvointialue on hyväksynyt yhteisöllisen asumisen palvelusetelipalveluntuottajaksi.

**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, jonka palvelutarve on arvioitu ja joka täyttää palvelun myöntämisen kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun hyvinvointialue ohjaa asiakkaan Kainuun hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan on annettava palvelusetelien arvon määrittämistä varten tarvittavat tulotiedot Kainuun hyvinvointialueelle. Asiakasta tiedotetaan 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.

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 voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan. Asiakkaalla on oikeus käyttää palveluseteliä vain Kainuun hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkiemiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista.

Mikäli Kainuun hyvinvointialue lopettaa palvelusetelien käytön, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy ja tuolloin Kainuun hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavoin.

Asiakasta koskevat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; 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 viimeistään 2 viikon kuluessa asian kiireellisyyden mukaan. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta Kainuun hyvinvointialueelle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliammiehen 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). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat asiassa toimivaltaisia.

Erimielisyytilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Kainuun hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Kainuun hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksuja palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

## **5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet**

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

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki sääntökirjan vaatimukset ja hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman erillistä kilpailusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun hyvinvointialue tarkistaa tarvittaessa asian yritys- ja yhteisöjärjestelmästä, [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi). Palveluntuottajalta edellytetään, että se täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetun lain vaatimukset.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelutuotannon mukainen toimilupa. Palveluntuottaja on merkittynä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin luvan varaisten palvelujen osalta. Yhteisöllinen asuminen on ilmoituksenvarainen sosiaalipalvelu, josta palveluntuottaja tekee ilmoituksen hyvinvointialueelle ja palvelu tallennetaan Valveri –rekisterin lupaviranomaisen toimesta, kun toimintaedellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajalta edellytetään, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja on rekisteröity kapparekisteriin. Palveluntuottaja on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli palveluntuottajalla on työntekijöitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan.

Palveluntuottaja vastaa verojen, eläke- ja sosiaalimaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista. Palveluntuottaja vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja siitä, että viranomaismääräyksiä ja ohjeita noudatetaan.

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 ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §)

Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua ja täyttää lain (SHL 21b §) edellyttämät vaatimukset. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset. Palveluja tulee markkinoida asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.

Palveluntuottaja ei saa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuksella (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Kainuun hyvinvointialueelle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydyt tiedot ja selvitykset.

Palveluntuottajat tuottavat palvelusetelillä tuotettavat palvelut Kainuussa ja sitoutuvat perehtymään asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelujen tuottamiseksi. Palveluntuottaja tarkistaa PSOP:sta tai palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

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 sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä yhteisöllisen asumisen palvelusetelipalveluntuottajaksi. 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 eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalveluita.

## **6. Sähköiseen palveluseteli järjestelmään liittyvät toimintatavat**

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkistaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajaa koskevat ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi – sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla osoitteessa [sote.kainuu.fi/psop](https://sote.kainuu.fi/psop) löytyy esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä palvelukohtainen sääntökirja.

### **6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen**

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa [parastapalvelua.fi](https://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](https://atlassian.net))

### **6.2 Tilajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu**

Kaikilta palveluntuottajaksi hakeutuvilta edellytetään liittymistä 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 PSOPissa. 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.

### **6.3 Tietojen anto ja ylläpito**

Palveluntuottajan tulee ylläpitää ajan tasalla oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Asiakkaat näkevät PSOPissa palveluntuottajan yhteystiedot, hinnaston sekä mahdolliset lisätiedot ja voivat näiden tietojen perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Kainuun hyvinvointialue perii lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta muodostuvat kustannukset palveluntuottajalta.

### **6.4 Palveluvaraus**

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. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

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.

### **6.5 Tapahtumakirjaus**

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

### **6.6 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 toteutumisen jälkeen. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen 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.

## 6.7 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 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 asiakkaan palveluseteli arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan järjestelmässä hyväksytty hinta. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja Kainuun hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

## 7. 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 sääntökirjan vaatimukset. Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo eli palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa.

Kainuun hyvinvointialue ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsitelty yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPissa hakeutumisensa (liitteineen) palveluseteliyrittäjäksi ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin.

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

Kainuun hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelun kyseessä olevaan palveluun. Kainuun hyvinvointialue selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet sekä omavastuusuuden arvioidun suuruuden.



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.

## 8. Palvelun sisältö vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatuvaatimukset, arvot ja toimintaperiaatteet.

Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toimintakyky. Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman toteuttamiseen.

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.

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 tietosuojalainsäädännössä (1050/2018) EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään (em. lait myöhemmin muutoksineen).

Palveluntuottajat sitoutuvat tuottamaan yhteisöllisen asumisen (SHL 21b §) palvelun, joka sisältää asiakkaan palvelutarpeen arvion mukaisen hoidon ja hoivan max. 95 €/vrk 1.1.2025 alkaen.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. 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 laskuun liitteeksi PSOPista tulostamansa asiakkaan omavastuuerittely.

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. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyydettyäessä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen viranhaltijan kanssa.

## 9. Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää kelpoisuusehdot ja tarkastaa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi>).

Toimintayksikölle on ilmoituksessa nimetty vastuuhenkilö sekä varattu henkilöstöresurssi sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan järjestämiseen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lain



edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty. Vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti ammattiryhmäkohtaisiin tehtäväkuviin. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palvelutarpeen edellyttämällä tasaolla. Henkilöstöllä tulee olla kohtalainen suomenkielen taito. Henkilökunnan on sitouduttava yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

## 10. Palvelun sisältö

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 b §:n mukaista yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, jotka tarvitsevat hänen tarpeitaan vastaavan asunnon esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa sekä hoitoa ja huolenpitoa.

Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi.

Ikäihmisten kohdalla yhteisöllinen asuminen on yleensä palvelutaloasumista. Yhteisöllisellä asumisella tässä sääntökirjassa tarkoitetaan asumisyksikössä järjestettävää asumista, joka sisältää asiakkaan tarpeenmukaisen hoivapalvelun. Palveluun sisältyy asiakkaan palvelutarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja osallisuutta edistävä toiminta, sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Asumisympäristössä on oltava tarjolla tukipalveluja mm. ateria-, vaatehuolto-, siivous- ja turvapalveluita.

Palvelutarpeen arvioinnin mukaan asiakas tarvitsee jokapäiväistä henkilökohtaisista toimista selviytyäkseen useita hoivakäyntejä vuorokaudessa ja / tai hänen nykyiset asumisolot eivät mahdollista kotona asumista tukevien palvelujen turvin.

Asiakas ei tarvitse jatkuvaa ympärivuorokautista valvontaa, mutta asiakkaan avunsaanti öisin tulee turvata turvapuhelimella ja tarvittaessa säännöllisillä käynneillä. Palveluntuottaja toteuttaa tarvittavan edellä mainitun yöaikaisen hoidon.

Palveluseteli on Kainuun hyvinvointialueen päätöksellään asiakkaalle myönnettävää kohdennettua ostovoimaa, jolla hän voi ostaa itse valitsemaltaan palveluseteliyrittäjältä palvelun, johon palveluseteli on kohdennettu.

Asiakas voi käyttää hänelle myönnettyä palveluseteliä palvelutarpeen arvioinnissa todettuun yhteisöllisen asumisen ja siihen liittyvän hoito- ja hoivapalvelun maksuun. Palvelusetelillä ei voida maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita. Asiakas maksaa vuokran, omavastuusuuden eli tuottajan palveluhinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen sekä muut mahdolliset palveluntuottajan kanssa sopimansa palvelut suoraan palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja laatii asiakkaalle sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä tarkoitetun yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman, jossa on määritelty asiakaskohtainen palvelun sisältö. Palveluntuottajan tulee huolehtia tämän suunnitelman mukaisista palveluista. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan puolivuositain palveluntuottajan toimesta tai vähintään silloin, kun asiakkaan hoidon ja palvelutarve muuttuu.

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Asiakas sekä tämän omaisen tai läheisen tulee olla tietoisia siitä, kuka on asiakkaan omahoitaja. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta ja yhteydenpidosta omaisiin.



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

## **11. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat**

Yhteisöllisen asumisen palveluseteli kohdennetaan yksityisissä palvelutaloissa asuville ikääntyneille asiakkaille. Yhteisöllisen asumisen palvelusetelin käyttö on vaihtoehto Kainuun hyvinvointialueen Ikäihmisten kotihoidolle kuitenkin siten, että asiakkaan yksityiskotiin annettavat palvelut ovat aina ensisijaisia suhteessa niihin palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä yhteisöllisen asumisen että palvelut. Yhteisöllisen asumisen palveluseteli on tarkoitettu ikääntyneille asiakkaille, joiden toimintakyky on pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat esteettömän ja turvallisen asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa, jota ei voida sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluilla hänen yksityiskotiinsa järjestää.

Asiakkaat tarvitsevat tukea ja apua asumiseensa sekä sellaista hoivaa ja hoitoa, jota ei pystytä järjestämään hänen tarpeidensa mukaisesti iäkkään henkilön yksityiskotiin, vaan asiakas tarvitsee palvelut keskitetympinä järjestettynä asumisyksikössä.

## **12. Palvelusetelin arvo**

Yhteisöllisen asumisen palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja se riippuu asiakkaan bruttotuloista. Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus.

## **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 kuluttajansuojalain mukaisia keinoja.

Kuluttajansuojalain mukaisiin seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhtettaan 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 vastata viivytyksettä.

PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös erikseen kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyä 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 muut palvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottaja ilmoittaa mahdollisista tekemistään hinnanmuutoksista asiakkaalle vähintään 2 kk aikaisemmin ennen mahdollista hinnan muutosta sekä informoi asiakasta omavastuuosuuden muuttumisesta. 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 tulee 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.

## **16. Laadun hallinta ja valvonta**

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

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä, että muut Kainuun hyvinvointialueen tekemät asiakaspalautteet palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja dokumentoi



keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Kainuun hyvinvointialueelle koosteen suorittamistaan asiakaspalautekyselyjen tuloksista toimintakertomuksen yhteydessä.

Palveluntuottaja 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 tehdä PSOPiin olennaiset toiminnan ja palvelun muutokset, mm. vastuu- / yhteys henkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset. PSOP- järjestelmässä on oltava jatkuvasti ajantasaiset tiedot palveluntuottajan toimiluvasta, toimintayksikön henkilöstöstä sekä päivitettyt omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee kuitenkin tehdä kirjallinen ilmoitus Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon.

Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää mm. keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen arvioinnin, asiakkaiden määrät, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen sekä koosteen toteutuneista täydennyskoulutuksista sekä tilinpäätöksen. Palveluntuottajan tulee liittää vuosittain 31.5. mennessä toimintakertomus PSOPiin.

## 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 omissa 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 tietosuojaa 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 yhteyshenkilönä ja vastuuhenkilönä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteliin liittyvä sähköposti [psop@kainuu.fi](mailto:psop@kainuu.fi). Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOPissa.

## 19. Hinnan sitovuus

Palveluntuottajat sitoutuvat tuottamaan yhteisöllisen asumisen (SHL 21b §) palvelun, joka sisältää asiakkaan palvelutarpeen mukaisen hoidon ja hoivan max. 95 €/vrk 1.1.2025 alkaen Kainuun hyvinvointialueen Aluehallituksen päätöksen 4.11.2024 § 272 mukaisesti. Hyvinvointialue päättää palvelusetelillä tuotettavan palvelun kattohinnan vuosittain.

## 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.

### *Arvonlisävero*

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 lisätietoja 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 tähän sääntökirjaan. Kainuun hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaat.

Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Kainuun hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien. 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 hyvinvointialueen kirjaamoon kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus tuottaa palvelut asiakkaille palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

## 22. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kainuun hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

Palveluntuottaja ei noudata Kainuun hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia. Palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammatinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen. Palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu. Lupaviranomaisen on peruttanut 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 toteuttamisessa.

Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti. Palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.





## **22. 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 noudatetaan lisäksi soveltuvin osin Kainuun hyvinvointialueen konserniohjetta.