



lääkkäiden palvelujen ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelusetelisääntökirja



Sisällys

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 velvoitteet	6
6. Sähköiseen palveluseteli järjestelmään liittyvät toimintatavat	7
6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen	7
6.2 Tilaaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu	7
6.3 Tietojen anto ja ylläpito	8
6.4 Palveluvaraus	8
6.5 Tapahtumakirjaus	8
6.6 Keskeytys	8
6.7 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta	8
6.8 Maksatus	9
6.9 Hinnanmuutokset	9
7. Kainuun hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet	9
8. Palvelun yleiset vaatimukset	10
9. Henkilöstö	11
10. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	11
11. Palvelun sisältövaatimukset	11
11.1 Ateriat	13
11.2 Asiakasturvallisuus	13
11.3 Tilat, laitteet ja välineet	14
12. Palvelusetelin arvo	14
13. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	14
14. Reklamaatio ja palaute	15
14.1 Seurantaraportti	15
15. Palveluiden laskutus asiakkaalta	15
16. Laadun hallinta ja valvonta	16
17. Rekisterinpito ja salassapito	16
18. Muut erityiset määräykset	17
19. Verotus	17
20. Sääntökirjan voimassaoloaika, muuttaminen ja irtisanominen	18
21. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	18
22. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	19

Muutoshistoria

[illegible]



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 kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveystalveuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalveujen 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. Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastalveua.fi.

2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) järjestelmä

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista talveuista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja hyväksytyn tilitystaineiston perusteella maksun Kainuun hyvinvointialueen asiakkaalle antamistaan talveuista. www.parastalveua.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 järjestämisvastuussa olevan Kainuun hyvinvointialueen sosiaalipalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata ympärivuorokautisen palveluasumisen kustannukset Kainuun hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa hoivakodissa, palvelukodissa tai vastaavassa asumisyksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa



asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa (SHL 21 c §).

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 sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) annetussa laissa tarkoitettua yksityistä palveluntuottajaa, jonka Kainuun hyvinvointialue on hyväksynyt ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluntuottajaksi.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan asiakassuunnitelmaan/toteuttamissuunnitelmaan 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 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. 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.

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 tietojään PSOPista täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kainuun hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimiensa 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 huomioituminen; 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 kiireellisyydestä riippuen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta Kainuun hyvinvointialueelle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastoon, 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.

Erimielisyystilanteissa 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, sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) annetussa laissa tarkoitettu yksityinen palveluntuottaja.

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki sääntökirjan vaatimukset täyttävät palveluntuottajat ilman erillistä kilpailusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti. Palveluntuottajalta edellytetään, että se täyttää kyseiselle toiminnalle sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) annetun lain vaatimukset.

Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun hyvinvointialue tarkistaa tarvittaessa asian yritys- ja yhteisöjärjestelmästä, www.yti.fi.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelutuotannon mukainen toimilupa. Palveluntuottaja on merkittynä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin luvan varaisten palvelujen osalta. Lupa- ja valvontavirasto toimii yksityisten sosiaalipalvelujen lupa- ja valvontaviranomaisena.

Palveluntuottajalta edellytetään, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja on rekisteröity kapparekisteriin. Palveluntuottaja on merkitty työnantajarekisteriin. 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 ehdoilta vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §)

Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttaja-suojalain 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 palveluseteleillä tuotettaviin palveluihin. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Kainuun hyvinvointialueelle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydetty tiedot ja selvitykset. Palveluntuottajat tuottavat palvelusetelillä tuotettavat palvelut Kainuussa ja sitoutuvat perehtymään asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelujen tuottamiseksi.

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 omavastuuosuuden muuttumisesta vähintään 2 kk aikaisemmin ennen muutoksen voimaan tuloa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli 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 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 löytyy esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä palvelukohtainen sääntökirja.

6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

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)

6.2 Tilaa javastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Kaikilta palveluntuottajaksi hakeutuvilta edellytetään liittymistä Vastuu Group (aiemmin Suomen Tilaa javastuu 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.

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 Keskeytys

Palveluntuottajan tulee kirjata PSOPiin myös asiakkaan tilapäisen poissaolon keskeytystiedot ensi tilassa. Keskeytyskirjaus tehdään annetun ohjeistuksen mukaisesti. Kainuun hyvinvointialue ei maksa poissaolopäivistä.

6.7 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteeseen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palveluseteli-päätöksen 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.

6.8 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 suoritusten kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu laskutuskaukuden 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.

6.9 Hinnanmuutokset

Palveluntuottajan on esitettävä hinnankorotusesitys seuraavalle vuodelle viimeistään 15.8. mennessä PSOP-järjestelmään edellisenä vuonna, jotta hinnanmuutos voisi astua voimaan 1.1. alkaen seuraavana vuonna. Jos palveluntuottaja ei tee hinnankorotusesitystä edellä mainittuun ajankohtaan mennessä, se menettää oikeuden seuraavan vuoden hinnanmuutokseen. Tällöin palveluntuottajalla ei ole jälkeenpäin oikeutta vaatia hinnankorotusta kyseiseltä vuodelta.

Hinnan mahdollinen muutos astuu voimaan, mikäli tilaaja sen hyväksyy. Tilaja ilmoittaa hyväksymisestä viimeistään kahta kuukautta ennen hinnan muutosten voimaantuloa.

Hinnanmuutokset huomioidaan enintään Palvelujen tuottajahintaindeksin Q "Terveystenhuolto- ja sosiaalipalvelut" mukaisesti, mutta korotus on kuitenkin enintään kolme (3) %. Pistelukuna käytetään hinnanmuutosesitystä edeltävän kalenterivuoden ensimmäisen vuosineljänneksen pistelukua, jota verrataan sen kalenterivuoden ensimmäisen vuosineljänneksen pistelukuun, jolloin hinnanmuutosesitys tehdään.

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 ilmoituksensa 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 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 yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatu tavoitteensa, arvot ja toimintaperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluun 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 (989/2012) mukaiset velvoitteet sekä noudattaa yleisesti hyväksyttyjä 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 tietosuojalaissa (1050/2018) EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (679/2016), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojenkäsittelystä (703/2023) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään (em. lait myöhempine muutoksineen).

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajan 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 pyydettäessä 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.lviv.fi>).

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.

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan iäkkäiden ympärivuorokautista palveluasumista tuottavilta yksiköiltä. Hoitohenkilöstömitoitus ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on oltava lain mukainen (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 § 20).

Palveluyksikön hoidollisesta toiminnasta ja lääkehuollosta vastaa terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö. Palveluyksikön vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon opisto-/ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto.

Palveluyksikössä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammatillisen koulutuksen omaava henkilöstö kaikissa työvuoroissa ympärivuorokauden, myös henkilökunnan palaverien ja ruokailun aikana. Jokaisessa työvuorossa on nimetty, vähintään kouluasteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava työvuoron vastuuhoitaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu. Palveluyksiköissä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilö kaikissa työvuoroissa.

Valvovan viranomaisen hoitohenkilöstöä koskevaan mitoitukseen hyväksymä hoiva-avustaja hyväksytään henkilöstömitoitukseen, valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti. Henkilökunnan määrä eri vuorokauden aikoina on mitoitettu asiakkaiden todellisten palveluntarpeiden mukaan. Henkilöstö on jaettu työvuoroihin niin, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palveluntarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla kohtalainen suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakasturvallisuuden toteutuminen. Henkilökunnan on sitouduttava yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

10. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Kainuun hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää ympärivuorokautisen palveluasumisen myöntämisedellytykset. Ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu ikääntyneille asiakkaille, joiden toimintakyky on pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

11. Palvelun sisältövaatimukset

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 21 c) mukaan ympärivuorokautista palveluasumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee päivittäin vuorokaudenajasta riippumatta jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa tai vaativaa ammatillista hoitoa.



Perushoivaan kuuluu, että asiakasta autetaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissaan hänen palvelutarvettaan vastaavasti. Avun tarve määritellään yhteistyössä asiakkaan/ asiakkaan omaisten/edunvalvojan kanssa. Avun tulee olla asiakkaan osallisuutta vahvistavaa, toimintakykyä ylläpitävää ja kuntouttavaa. Asiakkaan voimien muutoksia seurataan säännöllisesti ja muutokset huomioidaan hoivan ja hoidon toteuttamisessa.

Sairaanhoitoon sisältyy asiakkaan sairauksien mukainen hoito. Palveluuyksikössä täytyy olla sairaanhoidossa tarvittavat hoitovälineet. Asiakkaan kokonaisvaltainen lääkehoito sisältyy sairaanhoitoon. Asiakkaan suostumuksella palveluntuottaja voi käyttää apteekin tarjoamaa annosjakelua, jolloin palveluntuottaja maksaa annosjakelun kustannukset. Sairaushoitoon käyttämänsä lääkkeet asiakas maksaa itse.

Palveluuyksikössä käytetään yleisesti hyväksyttyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja Sairaanhoitajan käsikirja. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaan tulee lähtökohtaisesti kyetä asumaan palveluuyksikössä elämänsä loppuun asti. Saattohoito kuuluu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Palveluuyksikössä on kirjallinen suunnitelma saattohoidon toteuttamisesta. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

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 vain palveluntarpeen arvioinnissa todettuun ympärivuorokautisen palveluasumisen (SHL 21 c §) maksuun. Palvelusetelillä ei voida maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Asiakas maksaa vuokran sekä mahdollisen omavastuusuuden eli tuottajan edellä mainittujen vuorokausihinnan 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 palvelu- ja hoitosuunnitelman. Asiakaskohtainen palvelun sisältö on määriteltävä yksilöllisessä palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelu- ja hoitosuunnitelman/toteuttamissuunnitelman mukaisista palveluista. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan puolivuositain palveluntuottajan toimesta tai vähintään silloin, kun asiakkaan hoidon ja palvelutarve muuttuu.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakasohjaajaan, mikäli asiakkaan palvelutarve oleellisesti muuttuu niin, että asiakkaan palvelutarpeeseen voidaan vastata kevyemmän tuen palveluilla.

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

Palveluuyksiköissä tulee pystyä hoitamaan myös asiakkaita, jotka selviytyvät vain kahden hoitajan avustamana. Palveluun tulee sisältyä kaikki asiakkaan toimintakyvyn edellyttämät hoitotoimenpiteet ja ympärivuorokautinen valvonta.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan turvallisuudesta. Asiakkaan tarvitsema hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Avun tulee olla saatavilla ympärivuorokauden, joten hoitajan on oltava paikalla aina, myös yöaikaan eikä hän saa poistua kyseisestä yksiköstä. Asiakkaan on saatava välitön yhteys asumisyksikön hoitohenkilökuntaan vuorokauden ympäri.

Asiakkaan toimintakyky huomioidaan päivittäisissä toiminnoissa ja asiakkaan avustamisessa toteutetaan toimintakykyä edistävää työtä. Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelut toteutetaan



samoilla periaatteilla kuin kotona asuvilla. Palveluntuottaja avustaa terveysten palvelujen hankkimisessa ja käyttämisessä tai järjestää asiakkaalle ko. avun.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (iho, hiukset, kynnet, suu, erittäminen ym.) ja siinä avustamisesta huolehditaan. Asiakkaan asunnon siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen vaatehuolto järjestetään. Lääkehoitoa toteuttavilla tulee olla hyväksytyt ja voimassa olevat lääkkeen antoluvat. Palveluyksikön esihenkilö lisäksi varmistaa lääkehoitoa toteuttavien henkilöiden osaamisen.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioiden hoitajan kanssa siitä, että asiakkaalle haetaan hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela). Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.

Palveluyksiköiden tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelua tuottavalla palveluyksikön vastaavalla esihenkilöllä. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Asiakkaalla on mahdollisuus ulkoiluun. Asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet ulkoiluun on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan/toteuttamissuunnitelmaan. Palveluyksikön arvot ja toimintaperiaatteet sekä johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.

Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on käytössä perehdytysmateriaali ja -ohjeet. Perehdytykseen on nimetty vastuuhenkilö. Asiakaspalautetta kerätään asiakkailta/omaisilta säännöllisesti. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluyksikössä on käytössä hoidon tason arviointijärjestelmä, joka tukee asiakkaan palvelusuunnitelman toteutumista ja arviointia.

Asiakkailla on heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa perustuva palveluyksikön virkistystoiminnan kirjallinen viikko- ja vuosiohjelma, joka on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua toiminnallisiin ja keskusteluryhmiin tai/sekä virkistystoimintaan.

11.1 Ateriat

Asiakkailla järjestetään päivittäiset ravitsemussuositusten mukaiset ateriat. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisten makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään valtakunnallisten suositusten mukaisia aterioita. Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Palveluntuottaja turvaa riittävän nesteiden ja ravinnon saannin. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille. Asiakkaiden yöpaasto ei saa muodostua yli 11 tunnin mittaiseksi.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti (esim. MNA ja BMI). Poikkeamiin puututaan. Seuranta dokumentoidaan.

11.2 Asiakasturvallisuus

Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaa vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Palveluntuottajalla on valmius tarvittaessa hoitajakutsujärjestelmän järjestämiseen asiakkaan tarpeen mukaan (hälytyspainike, turvaranneke, puhelimen yhteydessä oleva hälytys mahdollisuus tai muu järjestely). Ulko-ovissa on kulunvalvontajärjestelmä.

Palveluyksikössä on toimintajärjestelmässään ohjeistettu asiakkaan turvallisuuden valvonnan varmistaminen siten, että asiakkaiden turvallisuutta valvotaan ja henkilökunta käy asiakkaan luona



varmistamassa tilanteen riittävän usein huomioiden asiakkaan kunnon ja toimintakyvyn. Yöhoitaja kiertää yksikössä asiakkaan kunnon ja toimintakyvyn edellyttämällä tiheydellä ja kirjaa kierroksista syntyneet poikkeavat havainnot. Lääkkeille ja vaarallisille aineille on varattu lukitut asianmukaiset säilytyspaikat.

Palveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet erityistilanteiden varalla (evakuointisuunnitelma ja harjoitukset, kadonneen asukkaan etsintä ja ilmoitukset viranomaisille ja omaisille, ensiaputilanteet, uhkaavat tilanteet jne.). Henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti (vähintään kerran kahdessa vuodessa) ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

11.3 Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat ympärivuorokautisen asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia palveluyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteiset tilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Yhteiset tilat mahdollistavat yhteisten tilaisuuksien ja virkistystoiminnan järjestämisen. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä.

Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät wc- ja hygieniatilat. Erityistilanteissa ja perustelluista syistä voidaan hyväksyä kahden hengen huone.

Yhteisasumisen tulee perustua molempien asiakkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Asiakkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi. Jos asiakkaalla ei ole omia kalusteita, tulee huoneessa olla palveluyksikön puolesta tarpeen mukainen kalustus (vähintään sänky, yöpöytä ja vaatteiden säilytystila).

Palveluyksikössä on asiakkaan hoidossa käytettävä apuvälineitä ja asiakkaan siirtämiseen tarvittavia apuvälineitä. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpitoon ja huoltoon on nimetty vastuuhenkilö.

12. Palvelusetelin arvo

Ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja se riippuu asiakkaan bruttotuloista. Palvelusetelin arvon sekä 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 pidätyä 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 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 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) pidätyä 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 ja Lupa- ja valvontavirasto toimii yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaviranomaisena. Kainuun hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOP:n välityksellä, että muut Kainuun hyvinvointialueen tekemät asiakaspalautekyselyt 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, hoitovahinkoiloituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti tehdä PSOP:n olennaisista toiminnan ja palvelun muutokset mm. vastuu / yhteyshenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset. PSOP-järjestelmässä on oltava jatkuvasti ajantasaiset tiedot palveluntuottajan toimiluvasta, palveluyksikön henkilöstöstä sekä päivitettyt omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee 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, 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 laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojenkäsittelystä 703/2023. 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 tuottaessa 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 vaitiovelvollisuutta 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 yhteyshenkilönä ja vastuuhenkilönä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteliin liittyvä sähköposti psop@kainuu.fi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOPissa.

19. 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/5932/00.01.00/2023). Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

20. Sääntökirjan voimassaoloaika, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. 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 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. Palveluseteli-asiakkaiden 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 sekä hyvinvointialueen Ikäihmisten palvelusetelipalvelujen yhteyshenkilölle 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.

21. 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 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 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.