



# Omaishoidon vapaiden 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 veloitteet.....	6
6. Sähköiseen palveluseteli järjestelmään liittyvät toimintatavat.....	7
6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	8
6.2 Tilaaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu.....	8
6.3 Tietojen anto ja ylläpito.....	8
6.4 Palveluvaraus ja tapahtumakirjaus.....	8
6.5 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta.....	9
6.6 Maksatus.....	9
7. Kainuun hyvinvointialueen veloitteet ja oikeudet.....	9
8. Palvelun yleiset vaatimukset.....	10
9. Henkilöstö.....	10
10. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja palvelun sisältövaatimukset.....	11
11. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset.....	12
12. Reklamaatio ja palaute.....	13
12.1 Seurantaraportti.....	13
13. Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	13
14. Laadun hallinta ja valvonta.....	13
15. Rekisterinpito ja salassapito.....	14
16. Muut erityiset määräykset.....	15
17. Verotus.....	15
18. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen.....	15
19. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	16
20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	16





## 1. Sääntökirja

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

Tämä ikäihmisten omaishoidon lakisääteisen vapaan sääntökirja on asiakirja siitä, mihin yksityinen sosiaalipalveluntuottaja sitoutuu, kun Kainuun hyvinvointialue (hyvinvointialue) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaalihuollon palveluiden tuottajaksi. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille.

Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalisissa. Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palvelusetelijärjestelmässä Kainuun hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi.

## 2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) järjestelmä

Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelin käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista.

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille.

Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun Kainuun hyvinvointialueen asiakkaalle antamistaan palveluista. [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi)

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

## 3. Määritelmät

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



**Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Kainuun hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Kainuun hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

**Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelusetelin arvosta Kainuun hyvinvointialueen hallitus päättää erikseen.

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

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmällä palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa, jonka Kainuun hyvinvointialue on hyväksynyt palveluntuottajaksi.

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

#### 4. Asiakkaan asema ja oikeusturva

Kainuun hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun hyvinvointialueen tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

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 palvelusetelissä oleva numerosarjan, 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 hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiensa mahdollisten lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista. Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy ja tuolloin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta annetun lain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen ja itsemääräämisoikeuden sekä osallistumisen huomioiminen. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, palveluun ja hoitoon; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta. Molempipuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta Kainuun hyvinvointialueelle. Asiakas voi myös olla



yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen 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. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyyssitilanteissa 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 asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

## **5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet**

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

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman erillistä kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

### **Palveluntuottajalta edellytetään**

1. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun hyvinvointialue tarkistaa tarvittaessa asian yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä, [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi).
2. Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.
3. On merkittynä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (Valveri).
4. On rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
5. On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli palveluntuottajalla on työntekijöitä.
6. Vastaa siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun hyvinvointialueen palvelulta.
7. Vastaa siitä, että voimassa ovat 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 §)



8. Vastaa verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
9. Vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja siitä, että viranomais määräyksiä ja ohjeita noudatetaan.
10. Vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
11. Vastaa siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 6 §).
12. Vastaa siitä, että voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan.
13. Ei saa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
14. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee markkinoida palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.
15. Tuottaa palvelusetelillä tuotettavat palvelut Kainuussa.
16. Sitoutuu perehtymään tarvittaessa asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelujen tuottamiseksi.
17. Tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiTerhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiSuosikki-rekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>).
18. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja sen säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.
19. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Kainuun hyvinvointialueelle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydyt tiedot ja selvitykset.
20. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä.
21. 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 on velvollinen huolehtimaan, ettei palvelusetelipalvelua toteuteta ennen omaishoidon vapaiden kertymistä.
22. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle mahdollisesta hinnan muutoksesta vähintään 2 kk aikaisemmin ennen muutoksen voimaantuloa.

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

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



Palveluntuottajaa koskevat ohjevideot löytyvät <https://parastapalvelua.fi/>. Sivulla 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 <https://parastapalvelua.fi/>. Ohjeet palveluntuottajaksi hakeutumisesta löytyy [parastapalvelua.fi](https://parastapalvelua.fi/) -sivuilta. 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 Tilaajavastuun 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 PSOP:ssa.

Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydetyt liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä Kainuun hyvinvointialueelle kirjautumalla yrityksen edustajana PSOP-järjestelmään Suomi.fi tunnukseella ja allekirjoituksella varmennettuna.

## 6.3 Tietojen anto ja ylläpito

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

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 ja tapahtumakirjaus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön.

Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin Kainuun hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP-järjestelmään välittömästi, kun palvelutapahtuma on toteutunut.





## 6.5 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnusteen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Kainuun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut kustannukset maksaa asiakas suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään välittömästi niiden toteuttamisen 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.

## 6.6 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 laskustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu laskutuskuukauden viimeisestä päivästä 21 vuorokauden kuluttua. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytty hintansa. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja Kainuun hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

## 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 muut vaatimukset ja ehdot. Palvelusetelilain 4 § 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo eli palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa.

Kainuun hyvinvointialue ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Kainuun hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun ja neuvoo asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.



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

Kainuun hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelunsaajalle aiheuttamasta vahingosta, eikä myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista. Kainuun hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajille.

## **8. Palvelun yleiset vaatimukset**

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa, arvot ja toimintaperiaatteet. Palveluntuottajalla tulee olla toiminta-/ liiketoimintasuunnitelma, omavalvontasuunnitelma sekä tarvittaessa lääkehoitosuunnitelma. Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet sekä vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritely kirjallisesti.

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

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja palveluntuottaja vastaa siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kun tietosuojalaissa (1050/2018) EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Omaishoidon lakisääteisen vapaan palvelusetelillä voidaan tuottaa palvelua, joko palveluntuottajan toimipaikassa, tai omaishoitoperheen kodissa riippuen asiakkaan tarpeesta. Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat ja / tai välineet, jotka mahdollistavat hoidettavan hyvän ja turvallisen hoidon omaishoitajan vapaan aikana.

## **9. Henkilöstö**

Henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan, apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan pätevyyttä. Henkilöstöltä vaadittavista kelpoisuuksista säädetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (272/2005).

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyt sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.



Lääkehoitosuunnitelmassa tulee määritellä lääkehoitoa toteuttava henkilöstö ammattiryhmittäin ja vastuittain eriteltynä. Lääkehoitoa toteuttavaa henkilöstöä ovat sairaanhoitajat/terveydenhoitajat, lähihoitajat/perushoitajat.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Kainuun hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja vastaa, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun hyvinvointialueen toiminnalta.

Ympärivuorokautista omaishoidontuen vapaan palvelua tuottavassa toimintayksikössä 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.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palveluntarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan on kohdistettava kulloiseenkin asiakastilanteeseen parhaiten soveltuva työntekijä. Henkilökunnan on sitouduttava yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomenkielen taito. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on aina tehtävä muutos PSOPiin.

## **10. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja palvelun sisältövaatimukset**

Kainuun hyvinvointialueella järjestettävällä omaishoidolla tarkoitetaan ikääntyneen tai vammaisen henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoitajalla tarkoitetaan omaista tai muuta hoidettavalle läheistä henkilöä, joka on tehnyt omaishoitosopimuksen Kainuun hyvinvointialueen kanssa. Omaishoidettavan hoidon järjestäminen hoitajan vapaan aikana suunnitellaan kirjallisesti ennakkoon hoidettavan asiakassuunnitelmaan. Omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteliasiakkaita ovat ne omaishoidettavat, joiden hoito järjestetään omaishoitajan lakisääteisten vapaiden ajalla palvelusetelillä.

Omaishoitajalla on lakisääteinen oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohden. Omaishoitajille järjestetään vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoitajalle järjestetään vapaata vähintään kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Oikeus omaishoidon lakisääteiseen vapaaseen on määritelty tarkemmin Kainuun hyvinvointialueen omaishoidon toimintaohjeessa.

Omaishoidonvapaa järjestetään pääasiassa ensisijaisesti sijaisomaisjärjestelmällä, perhehoidolla tai Kainuun hyvinvointialueen omissa tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Mikäli omaishoidon vapaita ei voida järjestää edellä mainituilla tavoilla, omaishoidon lakisääteinen vapaa voidaan järjestää asiakkaan niin valitessa palvelusetelillä.

Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus päättää kulloinkin voimassa olevasta palvelusetelin arvosta. Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi käyttää muuhun kuin omaishoidon vapaisiin. Mikäli asiakas hankkii lisäpalveluja hän maksaa itse ne palvelut, jotka eivät sisälly palvelusetelipalveluun. Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta palveluntuottajalle sopimuksen mukaisesti. Omaishoitaja voi halutessaan valita omaishoidon lakisääteisen vapaan palvelusetelin käytettäväksi hoidettavan kotona järjestettynä hoivapalveluna palvelusetelin arvon mukaisesti. Palvelusetelillä voi



hankkia kotiin hoivapalvelujen lisäksi myös sosiaalihoitolain 19 §:n mukaisia tukipalveluja niiltä palveluntuottajilta, jotka on hyväksytty omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluntuottajaksi. Hoidettavan kotona palvelu sisältää omaishoidettavan tarpeenmukaisen avustamisen päivittäisissä toiminnoissa kuten hoidon, hoivan, valvonnan ja huolenpidon.

Asiakas voi valita halutessaan siten, että käyttää omaishoidon vapaaseen myönnetyn palvelusetelin yksityisen palveluntuottajan tuottamaan päiväkaaiseen toimintaan palveluntuottajan tiloissa. Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat ja välineet. Toiminnan sisällön tulee olla virikkeellistä ja hoidettavan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä edistävää. Palvelusetelipalvelu ei sisällä matkakustannuksia.

Omaishoitaja voi halutessaan valita omaishoidon lakisääteisen vapaan palvelusetelin käytettäväksi tehostetun palveluasumisen yksikössä, lyhytaikaishoidossa yksityisessä hoitokodissa. Ympärivuorokautisessa hoidossa vapaa vuorokausi on saapumisesta seuraavat 24 tuntia. Tehostetun palveluasumisen yksiköllä on joko Valviran tai Pohjois-Suomen aluehallintoviraston myöntämä toimilupa tuottaa sosiaalihoitolain § 21 tai vammaisia henkilöitä koskevan lainsäädännön mukaista tehostettua palveluasumista ja Kainuun hyvinvointialue on hyväksynyt palveluntuottajan omaishoidon vapaan palveluseteli palveluntuottajaksi. Tehostetun palveluasumisen palvelun sisällön vaatimukset on kirjattu tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirjaan.

Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikaista ympärivuorokautista hoivapalvelua tuottava palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan palvelunsa Kainuun hyvinvointialueen määrittämällä hintakatolla 111,60 € / vrk, joka sisältää asiakkaan omavastuuosuuden 11,60 € / vrk. Tämän hoidettavan omavastuu-osuuden palveluntuottaja perii suoraan asiakkaalta ja hoidettavan maksettavaksi voi tulla korkeintaan 11,60 €/vrk/3 vrk kuukaudessa niistä palveluista, jotka korvaavat omaishoitajan antamaa hoitoa riippumatta siitä, mitä palveluja käytetään.

## **11. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset**

Mahdolliset palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvaa palveluntuottajan vakuutus ja palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti.

Kainuun hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

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

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

Kuluttajansuojalain mukaisesti seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättyä 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.

## 12. 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 kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

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

### 12.1 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.

## 13. Palveluiden laskutus asiakkaalta

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

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

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

## 14. Laadun hallinta ja valvonta

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



Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä, että muut Kainuun hyvinvointialueen tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Kainuun hyvinvointialueelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä toimintakertomuksen yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee raportoida Kainuun hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Kainuun hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon. Yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteistietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPiin. Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutus-tietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Palveluntuottajan tulee liittää vuosittain 30.4. mennessä PSOPiin ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja toimintakertomus.

## **15. 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.

Kainuun hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimivat henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä Kainuun hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat tietosuojalain (1050/2018) ja sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) edellyttämällä tavalla sekä Kainuun hyvinvointialue ohjeistusta noudattaen.

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. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneet asiakasasia- kirjat palvelun päätyttyä Kainuun hyvinvointialueelle kirjaamon kautta Kainuun hyvinvointialueen arkistoon. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.





Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Kainuun hyvinvointialueen 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.

Palveluntuottaja ja Kainuun hyvinvointialue sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kun 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.

## 16. Muut erityiset määräykset

Kainuun hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteliin liittyvä sähköposti: psop@kainuu.fi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOPissa.

## 17. Verotus

### *Tuloverotus*

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin henkilökohtaiseen käyttöön. Palveluseteli ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön asiakas itse määrittelee. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan mahdollinen omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

### *Arvonlisäverotus*

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.) Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011). Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

## 18. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus ja nämä muutokset päivitetään sääntökirjaan ilman erillistä sääntökirjan hyväksyttämistä aluehallituksessa. Kainuun hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

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



Mikäli Kainuun hyvinvointialue luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen mainituista syistä, on Kainuun hyvinvointialueen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme 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 hyvinvointialueelle sekä yhteyshenkilölle kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus tuottaa palvelut asiakkaille, jotka ovat irtisanomishetkellä palvelujen saajina ja tuottaa palvelut loppuun palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottaja.

## **19. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen**

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

1. palveluntuottaja ei noudata Kainuun hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia,
2. palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä,
3. palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen,
4. palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu,
5. lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan,
6. 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,
7. palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa,
8. palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen,
9. palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä,
10. palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai
11. palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

## **20. 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 kulloinkin voimassaolevaa konserniohjetta.