



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

Palvelusetelien sääntökirjojen

yleinen osa

Hyväksytty: Hallitus 16.12.2019 § 234
Voimassa: 2020 alkaen



Sisällys

1.	Palvelusetelien sääntökirjojen yleinen osa	3
2.	Määritelmät	3
3.	Palveluseteli	3
4.	Tilaaja	4
5.	Palveluntuottajat	5
5.1.	Palveluntuottajaksi hakeutuminen	5
5.2.	Palveluntuottajien valinta	5
5.3.	Rekisterinpito ja tietosuoja	5
5.4.	Muita palveluntuottajia koskevia säädöksiä	7
5.5.	Hakemukseen liitettävät asiakirjat	7
6.	Asiakas	8
6.1.	Vahingonkorvaus	8
6.2.	Reklamaatio ja palaute	9
6.3.	Erimielisyyksien ratkaiseminen	9
7.	Verovähennysoikeus	9
8.	Viranhaltijan opas	9
8.1.	Palvelusetelin käyttö	10
8.2.	Palveluntuottajien hyväksyminen	10
8.3.	Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi	11
8.4.	Palvelusetelin arvon määräytyminen	11
9.	Arvonlisäverotus	12
10.	Sopimusten purkaminen	12
11.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	12
12.	Sääntökirjan voimassaoloaika	13

1. Palvelusetelien sääntökirjojen yleinen osa

Tässä sääntökirjassa Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä (Soite) asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille ja velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

2. Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa:

1. **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta
2. **palveluntuottajalla** tarkoitetaan tilaajan hyväksymää toimijaa, joka tuottaa palvelusetelin mukaista palvelua asiakkaalle
3. **palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Soiten myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Soitelle ennalta määräämään arvoon asti
4. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää potilaan maksettavaksi
5. **tilaajalla** tarkoitetaan tässä sääntökirjassa Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymää Soitea
6. **raamisopimuksella** tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelijärjestelystä. Raamisopimus syntyy, kun tilaaja hyväksyy palveluntuottajan hakemuksen palvelusetelin tuottajaksi
7. **palvelusopimuksella** tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelin mukaisen palvelun sisällöllisestä tuottamisesta

3. Palveluseteli

Palveluseteli on järjestämisvastuussa olevan Soiten saajalle myöntämä sitoumus. Se korvaa palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Soiten ennalta määräämään arvoon saakka.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Soiten järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja alueen palveluseteliyrittäjälueetelosta.

Palvelusetelijärjestelmä on käytössä Soitessa. Tilaaja päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia, kansanterveyslakia ja asiakasmaksulakia noudatta-

en. Tilaaja myöntää asiakkaalle kiinteähintaisen tai tulosidonnaisen setelin kulloisenkin tarpeen sekä tilaajan varaaman määrärahan puitteissa.

Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy tilaajan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain (710/1982) 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a- 10 c §:ssä säädetyllä tavalla. (Palvelusetelilaki 3 § 3 mom.)

Raamisopimus tehdään tilaajan ja palveluntuottajan välille, kun palveluntuottajan hakemus palvelusetelin mukaisen palvelun tuottajaksi hyväksytään. Asiakas ja palveluntuottaja sopivat palveluntuottamisen sisällöstä palvelusopimuksella, sillä kyseessä on kuluttajaoikeudellinen asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakasta neuvotaan tilaajan oman käytännön mukaisesti. Jos palvelusetelivaihtoehtoon päädytään, tulee vi-
ranhaltijan esitellä palveluntuottajat tasapuolisesti. Palvelusetelipäätös on voimassa joko toistaiseksi tai tiet-
tyyn erikseen merkittyyn päivämäärään asti.

4. Tilaaja

Tilaaja toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät so-
siaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Soiten
asettamat muut vaatimukset ja ehdot, ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tar-
koitettuun luetteloon.

Tilaajan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) viikon kuluessa palveluntuot-
tajan ilmoittautumisesta. Tilaajan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kah-
den (2) viikon kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiapaperit. Pal-
veluntuottajan on viimeisteltävä korjattavaksi palautettu hakemus ja/tai toimitettava todistukset yhden (1)
kuukauden sisällä hakemuksen tekemisestä. Muussa tapauksessa hakemus hylätään ja palveluntuottajan on
tehtävä uusi hakemus.

Tilaaja päättää, mitä palvelutuotteita se ottaa käyttöön. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus täydentää
setelillä saatavaa palvelua omarahoitteisilla lisäpalveluilla. Tilaaja voi lopettaa palvelujen järjestämisen palve-
lusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat sopimukset purkautuvat.

Tilaaja päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Tilaajan on selvitettävä
asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavas-
tuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta pal-
velusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. Tilaaja ei sitoudu osoittamaan
asiakkaita palveluntuottajalle.

Tilaaja vastaa palvelusetelipalvelujen asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja näin ollen tilaajalla on
vastuu valvoa kaikkea tämän järjestämisvastuun piiriin kuuluvaa toimintaa ja palvelutuotantoa. Palveluntuotta-
jan on valvottava oman toimintansa laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palvelun-

tuottajan on laadittava toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.

5. Palveluntuottajat

Tuottajat hakevat järjestelmään lähettämällä hakemuksen tilaajalle. Tilaaja hyväksyy palveluntuottajat, jotka merkitään rekisteriin. Tämän jälkeen palveluntuottaja on oikeutettu toimimaan sen tilaajan alueella, jossa hänet on hyväksytty palveluntuottajaksi.

5.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä toimintaa varten laadittu hakemuslomake Palse.fi palveluseteliportaalin kautta (<https://palse.fi/>). Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden.

Hakemuksessa on lakisääteisiä edellytyksiä palveluntuottajaa koskien Soiten asettamia omia hyväksymiskriteereitä.

5.2. Palveluntuottajien valinta

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytään kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat. Kriteerit täyttyvät, kun palveluntuottaja vastaa hakemuksessa esitettyihin ehtoihin ”Kyllä” ja toimittaa vaaditut liitteet sähköisesti Palse.fi palveluportaalin kautta tai tarvittaessa manuaalisesti tilaajalle.

Palveluntuottajaa ei voida valita, jos se:

- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta tai on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- on laiminlyönyt tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet, on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus näihin on vireillä
- on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
- ei täytä tilaajan asettamia kriteerejä

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palveluntuottajaksi. Tällöin syntyy myös raamisopimus tilaajan ja palveluntuottajan välille. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja tilaajan ohjeita. Toimiminen vastoin edellä mainittuja ohjeita, sääntöjä ja säännöksiä voi olla olennainen sopimusrikkomus, joka oikeuttaa tilaajan purkamaan raamisopimuksen ja päättämään yhteistyön. Samalla purkautuu myös asiakkaiden ja palveluntuottajan väliset palvelusopimukset.

5.3. Rekisterinpito ja tietosuojat

Palveluntuottajaa koskee vaitiolovelvollisuus ja salassapitosäädökset. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus säilyy asiakassuhteen päättymisen jälkeenkin. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää myöskään omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Asiakkaan tietoja voidaan antaa sivullisille vain lakiin perustuen ja asianomaisen

nimenomaisella suostumuksella. Palvelun tilaaja (rekisterinpitäjä) vastaa asiakas- ja potilastietojen luovutuksesta.

Asiakas-/Hoitosuhteessa sivullisella tarkoitetaan muita kuin asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä. Asiakkaan tietojen käyttö perustuu työtehtävien hoitamiseen. Tietojen väärinkäyttö tai tahallinen ohjeiden vastainen toiminta oikeuttavat asiakkaan 5000 euron sopimussakkoon ja palvelusopimuksen purkamiseen. Vahingon osalta, joka arvoltaan ylittää sopimussakon määrän, toimitaan tämän sääntökirjan 6.1 kohdan mukaisesti. Tämä voi johtaa myös rikosoikeudellisiin seuraamuksiin.

Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään asiakas- ja potilastietoja ainoastaan sopimusperusteisen tehtävän täyttämiseen. Asiakas- tai potilastietojen käyttäminen markkinointiin tai muulla sopimukseen liittymättömällä tavalla on ehdottomasti kielletty. Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä, ei saa näyttää eikä luovuttaa sivullisille, eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Asiakastietoja ei saa tallentaa palveluntuottajan työasemalle, tietojärjestelmiin tai vastaaviin, eikä arkaluonteisia ja muita salassa pidettäviä tietoja saa lähettää tekstiviestinä tai sähköpostin välityksellä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän sopimuksen piiriin kuuluvat asiakas- ja potilastiedot ovat erillään palveluntuottajan muusta rekisteristä ja että tietoja käyttävät vain ne henkilöt, jotka tarvitsevat niitä palvelujen toteuttamiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että asiakaskohtaisen sopimuksen päättyessä tai purkautuessa kaikki asiakas- ja potilastiedot siirretään veloituksetta tilaajan käyttöön välittömästi.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot siten, kuin lainsäädännössä, kansallisissa ja rekisterinpitäjän kirjaamisohjeissa edellytetään. Muita ohjeita kirjauksista on määritelty palvelukohtaisiin sääntökirjoihin. Poikkeustilanteissa, esim. tietoliikennehäiriöiden sattuessa, palveluntuottaja on huolehdittava, että potilaan voinnista on häiriötilanteesta huolimatta tarvittava ajantasainen tieto ja että merkinnät kirjataan järjestelmään välittömästi häiriön päätyttyä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin Eu:n tietosuojasetuksessa, Eu:n saavutettavuus-direktiivissä, henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä kaikessa muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Toimeksiantosopimussuhteissa määräysvalta ja vastuu sopimuksen piiriin kuuluvien asiakas- ja potilastietojen käsittelystä säilyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut hankkivalla tilaajalla (rekisterinpitäjällä/toimeksiantajalla). Tämä koskee sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ostopalveluja, joissa käsitellään asiakas- ja potilastietoja. Palveluiden tuottaja on velvollinen noudattamaan rekisterinpitäjän ohjeita rekisterinpidosta, salassapidosta, tietosuojasta ja tietoturvasta. Toimiminen vastoin edellä todettua oikeuttavat palveluseteliäsiakkoon 5000 euron sopimussakkoon ja palvelusopimuksen purkamiseen. Vahingon osalta, joka arvoltaan ylittää sopimussakon määrän, toimitaan tämän sääntökirjan 6.1 kohdan mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä. Tilaajan tietoturvasäädökset ovat saatavilla palveluportaalista palveluntuottajaksi rekisteröitymisen jälkeen.

5.4. Muita palveluntuottajia koskevia säädöksiä

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu kuin edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilöstöllä on tehtävänkuvansa mukaiset käyttöoikeudet palse.fi-portaalissa. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) asiakkaiden tai potilaiden hoidosta siten kuin laissa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) säädetään. Yksityiset ammatinharjoittajat, joilla ei ole työnantajaa, veloitetaan esittämään rikostaustaotteet tilaajalle palvelun tuottajaksi hakeutuessaan, mikäli vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) potilaiden hoidosta.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan tulee pystyä tarjoamaan palvelua asiakkaalle joko suomeksi tai ruotsiksi.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa palvelun järjestäjälle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuhenkilön vaihtuminen sekä yhteistietojen ja palveluhinnaston muutos.

Alihankkijoiden käyttäminen on kiellettyä, ellei palvelusetelikohtaisissa määrittelyissä toisin mainita.

5.5. Hakemukseen liitettävät asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa palvelusetelikohtaisesti määritellyt pakolliset liitteet tilaajalle.

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun (hakemuspäivämäärästä lukien) ottamatta liiketoimintasuunnitelmaa sekä todistuksia Avin ja Valviran rekistereihin merkitsemisistä.

Liitteet voi toimittaa joko sähköisesti palse.fi-portaalin kautta palveluntuottajahakemukseen liitettynä tai postitse allekirjoitetun hakemuksen kanssa samassa kirjekuoressa

6. Asiakas

Asiakkaalla on oikeus saada tilaajalta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Yleisissä ja juridisissa kysymyksissä asiakasta palvelee Soiten hankinta- ja logistiikkapalvelut.

Asiakkaalla on oikeus saada tilaajalta ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi tilaajan omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse haakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annettujen lakien säännökset.

Asiakas saa purkaa palvelusopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

6.1. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästyks johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon palvelusopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palveluntuottajalta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästyks tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Tilaaja ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Tilaajalla ja asiakkaalla on oikeus purkaa sopimukset päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja ei rek-lamaation jälkeen viipymättä korjaa virheellistä menettelyään.

Osapuolet voivat lisäksi purkaa sopimukset välittömästi oikeusvaikutuksin, mikäli toinen osapuoli toistuvasti tai muutoin olennaisesti rikkoo sopimusvelvoitteitaan. Sopimuksen purkamista koskeva ilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimuskumppanille, ja ilmoituksessa on kuvattava purkamisen perusteet.

Palveluntuottaja vastaa täysimääräisesti kaikesta palveluntuottajan tekemästä tai palveluntuottajan lukuun tai suostumuksella tehdystä kohdistuvasta työstä, kirjauksista, kustannuksista, väärinkäytöksistä tai vahingoista, joista tilaaja voi joutua tietosuoja- tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakassäännösten perusteella vastuuseen.

6.2. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Tilaja ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Tästä riippumatta palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajalle kuuden (6) kuukauden välein raportti sille tehdystä reklamaatioista.

Palveluntuottaja sekä tilaaja ovat kumpikin osaltaan velvollisia reklamoimaan palse.fi palveluportaalissa havaitsemansa virheet tai viat, joilla voi olla vaikutusta joko toisen sopimusosa-puolen tehtäviin tai potilaan tai asiakkaan asemaan.

6.3. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimuksen tulkinnassa ja riitojen ratkaisemisessa sovelletaan sopimuksen tekohetkellä Suomessa voimassa olevaa oikeutta. Sopimuksesta johtuvat riitaisuudet, joita ei saada sopijaosapuolten kesken sovituiksi, jätetään Pohjanmaan käräjäoikeuden ratkaistaviksi.

7. Verovähennysoikeus

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, asiakas on oikeutettu kotitalousvähennykseen. Vähennyksessä on vuosittain omavastuu. Tarkempia ohjeita kotitalousvähennyksestä saa verohallinnolta (www.vero.fi).

8. Viranhaltijan opas

Tilajan velvollisuudet ovat:

- päättää palvelusetelin käyttöönotosta
- hyväksyä palveluntuottajat
- arvioida asiakkaan palveluntarpeen ja kyvyn käyttää palveluseteliä
- myöntää palvelusetelin
- määrittää palvelusetelin voimassaoloajan, käyttötarkoituksen ja arvon
- opastaa asiakasta palvelusetelin käytössä
- antaa asiakkaalle luettelon palveluntuottajista, joilta palveluja voi tilata

- maksaa palveluntuottajalle laskun mukaan palvelusetelin arvoon asti
- valvoa toimintaa ja sen laatua

Palvelusetelijärjestelmän hallinnoija ylläpitää rekisteriä.

8.1. Palvelusetelin käyttö

Soite on sitoutunut palvelusetelin käyttöönottamiseen. Tilaajan järjestäessä palveluja palvelusetelillä sen tulee osoittaa talousarviossaan ja -suunnitelmassaan voimavarat palvelusetelillä järjestettäviin palveluihin.

Tilaaaja asettaa palvelusetelin käytölle tavoitteet, määrittelee palvelusetelin aseman palvelu-järjestelmässään sekä laatii yhteiset hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Tilaaaja valitsee ja hyväksyy palvelusetelillä hankittavien palvelujen tuottajat. Tilaaja päättää siitä, mitä palvelusetelillä järjestetään ja kuinka laajasti.

Tilaaajalla on oikeus irtisanoa raamisopimus kuukauden irtisanomisajalla, jos tilaaja päättää luopua tietyn palvelusetelin käytöstä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja.

Mikäli tilaaja luopuu koko palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 10 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovi- taan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai tilaajan omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä tilaajan että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti.

8.2. Palveluntuottajien hyväksyminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilain (jäljempänä palvelusetelilain) 4 §:ssä todetaan:

Tilaaaja päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti.

Tilaaajan tulee hyväksyä ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää tilaajan myöntämää palveluseteliä.

Edelleen, palvelusetelilain 5 §:ssä todetaan, että tilaaja voi hyväksyä vain sellaisen palveluntuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja laissa yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) määritellään ilmoitusvelvollisuuden täyttämistä, mahdollisten palvelujen antamiseen liittyvien asiakirjojen hallinnasta ja säilyttämisestä, vastuuvakuutuksen ottamisesta sekä säännöksistä jotka koskevat irtisanomisperusteita.

Tilaaja hyväksyy kaikki sellaiset palveluntuottajat, jotka täyttävät palveluntuottajan hyväksymiskriteerit. Mikäli tilaaja ei hyväksy tuottajaa palvelusetelillä järjestettävän palvelun tuottajaksi, palveluntuottaja voi halutessaan tehdä päätöksestä valituksen.

8.3. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi

Tilaaja myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle; päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin.

Palvelusetelipäätöksellä tilaaja sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

Viranhaltija päättää asiakkaan palvelutarpeesta, palvelujen sisällöstä sekä määrästä kuultuaan asiakasta tai tarvittaessa hänen edustajaansa. Palveluseteli voidaan myöntää joko tilapäiseen tai jatkuvaan ja säännölliseen tarpeeseen.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin tilaajan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palveluiden piiriin (Palvelusetelilaki 6 §).

8.4. Palvelusetelin arvon määräytyminen

Pääsääntö

Asiakkaan maksamat palvelusetelin omavastuuosuudet eivät kerrytä asiakasmaksulain 6a§:n mukaista maksukattoa (ks. asiakasmaksulaki 12§). Palveluseteli myönnetään etukäteen määritellyyn tarkoitukseen. Se on voimassa määrääjän. Tilaajan määrittämän palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen, ottaen huomioon tilaajan oman toiminnan kustannukset, ostopalvelun kustannukset ja asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus sekä mahdollisesti palveluntuottajan laskuttamat matkakustannukset. Matkakustannuksissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa verohallinnon päätöstä matkakorvauksista. Tilaajalla on oikeus pyytää palveluntuottajilta ajopäiväkirjoja ja palveluntuottajien velvollisuus on ne toimittaa asianmukaisesti tilaajalle.

Tilaaja tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palveluntuottajalla on mahdollisuus tarkistaa hinnasto tilaajan tekemän palveluseteliarvon tarkistuksen jälkeen. Hinnat ovat voimassa kalenterivuoden.

Poikkeukset pääsäännöstä

Asiakasmaksulain 4 – 5 §:ssä maksuttomaksi säädettyjen palvelujen hankkimiseksi annettavan palveluseteli arvon tulee olla sellainen, ettei maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

Mikäli asiakas haluaa käyttää sellaisia palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelin piiriin, hänen tulee sopia niistä erikseen palveluntuottajan kanssa.

Muut mahdolliset poikkeukset on kerrottu setelikohtaisissa määrittelyissä.

9. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

10. Sopimusten purkaminen

Tilaaajan tulee purkaa raamisopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja tilaaajan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Tilaaajan tulee purkaa raamisopimus, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Purkaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

Raamisopimuksen purkaminen näissä tilanteissa aiheuttaa välittömästi myös kyseisen palveluntuottajan kaikkien mahdollisten palvelusopimusten purkamisen.

Tilaaaja voi purkaa raamisopimuksen myös, jos palveluntuottajaa ei ole tilaaajan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

11. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Tilaaajan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

12. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Tilajalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Tilaja ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä tilajalle kirjallisesti yhden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli tilajalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan yhden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen toimittamisesta.