

Palveluseteli sääntökirja

yleinen osa



Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus xx.xx.2023 § xxx

Sisällysluettelo

1	Sääntökirja.....	3
2	Määritelmät	3
3	Palveluseteli.....	4
4	Hyvinvointialueen velvoitteet.....	5
5	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	6
6	Palveluntuottaja yleiset velvoitteet	6
6.1	Hinnanmuutokset	10
7	Omavalvontasuunnitelma.....	10
8	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	11
9	Sähköisen palvelujärjestelmän käyttö	12
10	Verotus	13
10.1	Tuloverotus	13
10.2	Arvonlisäverotus	13
11	Asiakkaan asema	14
12	Asiakkaan oikeudet	15
13	Asiakirjatiedot ja tietosuojatietosuojat	16
13.1	Rekisterin pito	16
13.2	Tietoturvaloukkaus	17
14	Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	18
15	Seuraamukset palveluntuottajalle sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruuttaminen ...	19
15.1	Hyväksynnän ehtojen rikkominen.....	19
15.2	Palveluntuottajan hyväksynnän peruuttaminen	19
16	Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.....	20
17	Keusoten suorittama laadunvalvonta	21
17.1	Valvontatapaamiset.....	21
17.2	Tietopyynnöt.....	22
17.3	Huomautusmenettely	22
17.4	Keusoten antama koulutus	23
18	Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	23
19	Palvelujen tuottamiseen sovellettava keskeinen lainsäädäntö	25

1 Sääntökirja

Tämä sääntökirjan yleinen osa koskee kaikkia Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (jäljempänä Keusote) käyttöön ottamia palveluseleitä. Palvelukohtaiset sääntökirjat laaditaan ja hyväksytään erillisinä. Palvelusetelituottajan on sitouduttava sääntökirjan yleiseen ja palvelukohtaiseen osaan palveluita tuottaessaan. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Keusote hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa Keusote asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi. Keusote tekee hoidon tarpeen arvion tai palvelutarpeen arvioinnin, hoito- ja palvelusuunnitelman ja / tai asiakassuunnitelman, palvelupäätöksen sekä neuvoo, ohjaa ja valvoo palvelusetelin käytössä.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

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

Potilaalla tarkoitetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Keusoten sosiaali- ja terveystuottajan saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Keusoten ennalta määräämään arvoon asti.

Ostavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Keusoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Ostavastuuosuus ei kerrytä asiakkaan maksukattoa.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa, joka toimii myös henkilötietojen käsittelijänä. (EU-tietosuojasetus 679/2016 artikla 4).

Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palveluseleiden luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista

palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.

Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon Keusote on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Keusoten määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omakohtaisesti ja myös maksaa itse.

Hintakatolla tarkoitetaan maksimi tuntihintaa, jonka palveluntuottaja voi maksimissaan palvelusta periä Keusotelta.

3 Palveluseteli

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen Keusoten järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluujuen hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Keusoten järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluuissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Keusoten ylläpitämästä palveluseteliryttäjälueetelosta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Keusoten sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamaan hoidon- ja palvelutarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvolisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (VH/352/00.01.00/2019) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diarinumero A97/200/2018) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät Internetistä verohallinnon sivulta (vero.fi).

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveystaluujuen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

Keusote voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän eli hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy Keusoten

maksama osuus (palvelusetelin arvo), asiakkaan omavastuu, kilometri- ja toimistokorvaukset. Palvelusetelin arvo ja mahdollinen hintakatto määritetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelijärjestelmässä Keusote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Keusote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

4 Hyvinvointialueen velvoitteet

Keski-Uudenmaa hyvinvointialue (Keusote):

- Hyväksyy yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Keusoten myöntämää palveluseteliä.
- Ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
- Pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.
- Neuvoa asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
- Valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Keusote valvoo, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut vaatimukset.
- Peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
- On palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Em. asiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

- Asiakas esittää tietojensa tarkastus tai korjaamispyynnön suoraan Keusotelle. Keusote vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynöt ja ilmoittaa tästä palveluntuottajalle.
- Järjestää palveluntuottajille tapaamisia säännöllisesti tarpeen mukaan.

5 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Keusoten puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla 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 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

6 Palveluntuottaja yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut Keusoten tässä sääntökirjassa sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettu palveluntuottaja.

Palveluntuottaja:

- Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.
- On merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja / tai Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri) tai palveluntuottaja on tehnyt kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta ja hyväksytty Keusoten ylläpitämään rekisteriin.
- On merkitty kaupparekisteriin.
- On merkitty ennakkoperintärekisteriin. Yritys suostuu siihen, että Keusote tarkistaa asian Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä ytj.fi.
- On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.

- Huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta.
- On ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat Keusoten tai asiakkaan tutustuttavaksi.
- On selvittänyt tai sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille ja lapsiperheille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
- Sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain mukaiseen laiminlyöntiin.
- On huolehtinut verojen, eläke – ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
- Noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita.
- Vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
- Huolehtii siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011), joka on nähtävissä tuottajan omilla kotisivuilla ja antaa luvan sen laittamiseen myös Keusoten nettisivuille. Kahdessa tai useammassa toimipaikassa palvelua tuottava terveydenhuollon palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on toiminnan laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma (laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990 6 §). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden (6) kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
- Sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
- Sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
- Pitää yllä Keusoten lukuun asiakasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja, niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu

noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii henkilötietojen käsittelijän roolissa. (Tietosuojalaki 1050/2018, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, EU-tietosuoja-asetus 679/2016).

- Markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
- Nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön sekä tietosuojasta vastaavan henkilön.
- Sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan Keusoten kutsumiin kehittämistapaamisiin.
- Tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
- Suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.
- Sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) Keusoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja palse.fi -portaaliin yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla.
- Sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja / tai asiakassuunnitelmaan sekä palvelusetelipäätökseen ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja / tai asiakassuunnitelmaan ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.
- Palveluntuottaja vastaa asiakkaan palvelusetelipäätöksen mukaisesta hoidosta ja / tai palvelusta heti sen jälkeen, kun asiakas on valinnut palveluntuottajan ja tehnyt hänen kanssaan sopimuksen.
- Tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Valviran rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä

559/1994, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015), sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Keusoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.

- Mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan. Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Keusotella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa.
- Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.
- Ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta tai muuta julkista tukea palveluseleillä tuotettaviin palveluihin.
- Sitoutuu noudattamaan Keusoten määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
- Sitoutuu tekemään sopimuksen potilasasiamiehen ja/tai sosiaaliasiamiehen kanssa riippuen tuotettavasta palvelusta.
- Huolehtii siitä, että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, henkilön nimi, ammattinimike ja mahdollinen valokuva sekä logo.
- Huolehtii siitä, että toimitilat täyttävät jatkuvasti turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Keusotella on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti.

6.1 Hinnanmuutokset

Palveluntuottajan hinnat ovat voimassa 12 kuukautta siitä, kun hänet on hyväksytty palveluseteli palveluntuottajaksi. Tämän jälkeen hän voi tarkistaa hintojaan korkeintaan 12 kk:n välein. Ensimmäinen hinnan tarkistus on mahdollista 1.6.2023. Keusote ilmoittaa ajankohdan, jolloin palveluntuottajan on mahdollista halutessaan tehdä hinnanmuutoksia palveluseteliportaalissa. Muulla tavoin tehdyt hinnanmuutokset ovat mitättömiä.

Poikkeuksena ovat kattohintaiset palvelusetelit. Näiden palvelusetelien osalta Keusote on määritellyt kiinteän hinnan, jolla palvelu on tuotettava. Palveluseteli palveluntuottaja ei voi korottaa hintojaan näissä seteleissä edellä olevan mukaisesti. Jos hintakattoa nostetaan Keusote ilmoittaa näistä aina erikseen.

Palveluntuottajan tulee kertoa asiakkaalle, että hänen hinnankorotuksensa tulee mahdollisesti vaikuttamaan asiakkaan omavastuusuuteen.

7 Omavalvontasuunnitelma

Yksityisen palveluntuottajan tulee laatia vastuulleen kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävistä ja palveluista omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvonta perustuu toimintayksikössä omavalvontasuunnitelman mukaisesti toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma tulee sisältää muun muassa:

- mitkä ovat yksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- miten asiakkaan palvelutarpeista huolehditaan ja hyvinvoinnin toteutuminen varmistetaan

- miten asiakkaan asema ja oikeudet turvataan
- miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan
- miten asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättyä palautetta sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurannasta saatuja tietoja huomioidaan toiminnassa ja omavalvonnan kehittämisessä
- miten asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä seurataan jatkuvasti
- miten yksikössä varmistetaan palveluiden laadukas toteuttaminen ja asiakasturvallisuus
- miten yksiköissä toimitaan, kun palvelu ei toteudu tavoitteiden mukaisesti tai asiakas- ja potilasturvallisuus uhkaa vaarantua

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä, jotta on nähtävissä, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman kopio toimitetaan Keusotelle palvelusetelituottajaksi hakeutuessa ja pyydettyäessä. Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman lomakepohjat löytyvät Valviran sivulta:

<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/omavalvontasuunnitelma_2

8 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän (Palse.fi) kautta. Keusote hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti.

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä liitettävät tiedot, mikäli palveluntuottaja ei kuulu Vastuu Group Luotettava kumppani palvelun piiriin ja liite ole tarkastettavissa sieltä.	Liitedokumentti (pdf)
Kaupparekisteriote	x

Yhtiösopimus tai yhtiöjärjestys tai yhtiösäännöt (ei koske toiminimellä työskenteleviä)	X
Toimintasuunnitelma	X
Omavalvontasuunnitelma	
Omavalvontasuunnitelma tulee olla omaan toimintaan suhteutettu	X
Palvelujen vastuuhenkilön tutkintotodistus/todistukset ja selvitys työkokemuksesta esim. CV	X
Tietosuojaseloste (Asiakas- ja potilasrekisterinpitoa koskeva lomake tai seloste henkilötietojen käsittelytoimista)	X
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	X
Työehtosopimus (mikäli yritys toimii työnantajana)	X
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	X
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	X
Todistus voimassa olevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta	X
Työnantajarekisteriin kuuluminen (mikäli yritys toimii työnantajana)	X
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	X

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

9 Sähköisen palvelujärjestelmän käyttö

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti palvelusetelijärjestelmässä. Palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan tiedoista.

Palveluntuottaja näkee asiakkaan palvelusetelin voimassaolon sekä arvon hakemalla setelin tiedot palvelusetelin päätöksen numerolla ja tuottajan varmenteella. Nämä tiedot tarkistettuaan palveluntuottaja voi aktivoida palvelusetelin itselleen.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä. Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu palveluntuottajan palvelusetelijärjestelmään kirjaamien toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoitopalaute tulee kirjata järjestelmään sen vaatimalla tavalla.

Palveluntuottaja laskuttaa Keusotea palvelukohtaisesti. Palveluntuottaja muodostaa Palse.fi -portaalissa palvelusetelipalvelukohtaisen laskuviitteen ja kokonaissumman. Palveluntuottaja lähettää verkkolaskun oman laskutusjärjestelmänsä kautta. Laskulla tulee olla näkyvissä Palse.fi -portaalin muodostama laskuviite ja kokonaissumma. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. Palveluntuottaja laskuttaa Keusotea kuukausittain. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa laskullaan muita palveluja tai kuluja.

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua Keusoten järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli Keusote katsoo sen tarpeelliseksi.

10 Verotus

10.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

10.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion, hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (VH/352/00.01.00/2019604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- Yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Keusoteen.
- Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen.
- Keusote ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Palveluntuottaja toteuttaa tätä suunnitelmaa.
- Palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

11 Asiakkaan asema

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Asiakkaan asemaan sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä kuten palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuoltolakia (1301/2104) sekä potilaslakia (785/1992). Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia (38/1978).

Mikäli asiakas täyttää palvelun myöntämisen perusteet, hänelle voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Keusoten tulee ohjata hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Keusote päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä Keusote sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Keusoten on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn ajan. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, Keusote arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muilla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä Keusotella on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992 14a§) säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä. Keusoten on annettava asiakkaalle 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.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000 9 §:n 1 momentin) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992 6 § 2 momentin) mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. 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) annetun lakien säännökset.

12 Asiakkaan oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinkoilmoituksen tekemiseen valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirasto (AVI). Asiakkaalla on oikeus saada potilas- ja sosiaaliasiamiehen palveluja. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain (585/1986) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa. Asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä. Keusote ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

13 Asiakirjatiedot ja tietosuoja

Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

13.1 Rekisterin pito

Keusote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen EU-tietosuoja-asetuksessa (679/2016) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja on palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen käsittelijä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat EU Tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679), tietosuojalain, potilaslain- ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja sekä palvelun toteuttaja. Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja sitoutuu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiseen vaatimustasoon.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä asiakirjojen käsittelystä säädetään, sekä kuten Keusote on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Keusote päättää asiakasasiakirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää EU-tietosuojaa-asetuksen ja tietosuojalain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle. Keusote rekisterinpitäjänä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Keusote ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokitietojen seurantaan Keusoten lukuun palveluseteli - palveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään tiedoista ja palveluntuottajan henkilötietorekistereistä, joissa palveluntuottaja on rekisterinpitäjä. 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. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

13.2 Tietoturvaloukkaus

Palveluntuottajan on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Keusoteen ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 72 tunnin kuluessa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Keusotelle muista palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan on annettava Keusotelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- Kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asian omaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät.
- Ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja.

- Kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
- Kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut
- henkilötietojen tietoturvaloukkauksen ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Edellä mainittu ilmoitus tulee tehdä ensisijaisesti sähköpostilla osoitteeseen tietosuojavastaava@keusote.fi

Mikäli tietosuojaa koskevaan lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Keusoten asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, Keusote voi tältä osin antaa tätä sääntökirjaa täydentäviä ja täsmentäviä määräyksiä ja ohjeita.

14 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Keusoten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaisissa ja terveydenhuollon potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla.

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on palvelusetelituottajan tallennettava aina Palse.fi - portaaliin palvelusetelikohtaisesti sovitulla tavalla. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla Keusoten antamia ohjeita. Sähköisenä syntyneet tiedot on säilytettävä sähköisenä.

Asiakkuuden päättyessä palveluntuottaja toimittaa Keusotelle erillisen ohjeistuksen mukaisesti asiakas- ja potilasasiakirjat. Väliarvioinnit ja siihen liittyvästä raportoinnista sovitaan palvelukohtaisesti.

15 Seuraamukset palveluntuottajalle sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruuttaminen

15.1 Hyväksynnän ehtojen rikkominen

Jos palveluntuottaja syyllistyy tämän sääntökirjan 12. kappaleessa kuvattuun tai muuhun hyväksynnän ehtojen rikkomiseen, hyväksynnän myöntäjällä on oikeus joko määrätä sopimussakko tai peruttaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi kyseisen palvelun osalta.

Sopimusrikkomus syntyy, kun palveluntuottajalle asetettujen palvelupoikkeamien määrä on kolme tai enemmän.

Sopimusrikkomus voi syntyä myös suoraan kun

- Palveluntuottajan toiminnassa havaitaan vakava puute, virhe, tuottamuksellisuus tai laiminlyönti.
- Palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja.
- Palveluntuottaja rikkoo tämän sääntökirjan ehtoja tai vaatimuksia toistuvasti.
- Palveluntuottaja laiminlyö sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa.
- Palveluntuottaja syyllistyy muuhun sääntökirjassa mainittuun sopimusrikkomukseen.

15.2 Palveluntuottajan hyväksynnän peruuttaminen

Keusotella on aina oikeus peruuttaa hyväksyntä palvelusetelituottajaksi, mikäli palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Hyväksynnän myöntäjä saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos palveluntuottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa palveluntuottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

Keusotella on oikeus purkaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi välittömästi ilman erillistä määräaika tai itse määrittelemällään määräajalla, mikäli asiakas- tai potilasturvallisuus on vaarantunut. Keusotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluseteli palveluntuottajana ja

poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluseteli palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- Palveluntuottaja ei noudata Keusoten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä.
- Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
- Palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu tai 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, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin.
- Palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa (rikosrekisteriote).
- Palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa).
- Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- Palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

16 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Keusotea tuottaessaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet

noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palveluntuottaja ja Keusote 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.

Palvelusopimuksen salassa pidettävien tietojen salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

17 Keusoten suorittama laadunvalvonta

Keusoten suorittaman laadunvalvonnan tarkoituksena on ylläpitää ja kehittää palveluntuottajan toiminnan laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta ja estää mahdolliset asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät ja tapahtumat sekä kehittää palveluntuottajan ja Keusoten välistä yhteistyötä. Keusotella on laadunvalvonnan tarkoituksen turvaamiseksi oikeus ja velvollisuus antaa ohjausta, neuvontaa ja kehoituksia turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi sekä turvallisuusriskien poistamiseksi.

Keusote toteuttaa laadunvalvontaa pyytämällä tietoja palveluntuottajalta ja puuttamalla palvelupoikkeamiin huomautuksin sekä kouluttamalla palveluntuottajan henkilöstöä. Keusotella on oikeus suorittaa myös muita laadunvalvonnan toimintatapoja. Palveluntuottajan edellytetään toteuttavan oma-valvontaa, josta palveluntuottaja toimittaa arvioin kerran vuodessa Keusotelle.

Keusoten suorittamat laadunvalvonnan toimenpiteet eivät rajoita sen oikeutta puuttua sopimusrikkomuksiin. Keusotella on oikeus käyttää laadunvalvonnan toimenpiteitä ja vedota sopimusrikkomuksen seuraamuksiin riippumatta siitä, millä perusteella (palveluseteli- tai muu vastaava sitoumus taikka ns. itse maksava) virheen tai laiminlyönnin kohteena ollut asiakas on sijoitettu palveluntuottajan tiloihin.

17.1 Valvontatapaamiset

Keusote ja palveluntuottaja pitävät Keusoten pyynnöstä ohjaus- ja valvontatapaamisia. Lisäksi Keusotella on oikeus pistokokeiden järjestämiseen ennalta ilmoittamatta palveluntuottajan toimitiloihin.

Ohjaus- ja valvontatapaamiset järjestetään palveluntuottajan tiloissa, ellei siitä erikseen toisin sovita. Kokous on järjestettävä viimeistään viiden (5) päivän kuluessa tilaajan tekemästä esityksestä, ellei siitä erikseen toisin sovita. Tarvittaessa (vakava poikkeama laadussa) ohjaus- ja valvontatapaaminen sovitaan välittömästi. Kokouksessa toimii puheenjohtajana Keusoten edustaja.

Valvonnallisesta tapaamisesta tai tarkastuskäynnistä palveluntuottajan toimitiloihin laaditaan aina pöytäkirja. Sen sisältö on molempien sopijapuolten vaadittaessa

vahvistettava. Luvanvaraisten ja ilmoituksenvaraisten palveluntuottajien toimintaan tehdyistä valvontatapaamisista/toimitilojen tarkastuksista pöytäkirja annetaan tiedoksi myös AVI:n.

17.2 Tietopyynnöt

Palveluntuottajalla on velvollisuus antaa omalla kustannuksellaan Keusotelle kaikki tilaajan pyytämät ja sen tarpeelliseksi arvioimansa tiedot viimeistään seuraavan arkipäivän kuluessa, mikäli tieto on annettavissa. Palveluntuottajan on täydennettävä puuttuvat tiedot viipymättä. Keusotella on oikeus osoittaa tietojen luovutusmuoto.

17.3 Huomautusmenettely

Keusote voi sen tietoon tulleen seikan vuoksi pyytää palveluntuottajalta selvitystä palvelun laatua tai sen järjestämistä mahdollisesti koskevista seikoista ja poikkeamista.

Keusote voi antaa palveluntuottajalle huomautuksen, mikäli Keusote arvioi palveluntuottajan suorituksessa olevan virhe. Palveluntuottajan on huomautuksen perusteella heti ryhdyttävä virheen poistaviin toimenpiteisiin. Keusotella on oikeus osoittaa toimenpide, jota palveluntuottajan on noudatettava virheen poistamiseksi.

Keusote esittää ennen huomautuksen antamista palveluntuottajalle kirjallisen selvityspyynnön. Palveluntuottajan on vastattava kirjallisesti selvityspyynnössä esitettyihin asioihin neljäntoista (14) päivän kuluessa selvityspyynnön tiedoksisaannista.

Keusote ilmoittaa huomautuksessa määräajan, jonka kuluessa palveluntuottajan on poistettava virhe. Virhe on joka tapauksessa poistettava viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa huomautuksen tiedoksisaannista, ellei tilaaja ole toisin määrännyt.

Keusotella on oikeus keskeyttää tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen käyttäjien sijoittamisen palveluntuottajalle seuraavissa tapauksissa:

- joka kolmannen (3) huomautuksen jälkeen
- jokaista samaa virhettä koskevan uuden huomautuksen jälkeen
- palveluntuottaja ei ole poistanut huomautuksessa todettua virhettä määräajassa,
- palveluntuottaja ei ole antanut vastausta tilaajan selvityspyyntöön,
- palveluntuottajan palvelussa on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava vähäistä suurempi virhe

Keskeytys tulee voimaan Keusoten ilmoituksen tiedoksiantopäivästä ja on voimassa kuusi (6) kuukautta. Keskeytys on kuitenkin aina voimassa siihen saakka, kunnes Keusote ja palveluntuottaja ovat yhdessä todenneet virheen tulleen poistetuksi.

17.4 Keusoten antama koulutus

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan Keusoten asiantuntijana antamaa koulutusta potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi, mikäli Keusote on antanut palveluntuottajalle kaksi (2) huomautusta yhden vuoden aikana tai neljä (4) kahden vuoden aikana. Keusote määrittelee tarpeellisen koulutustarpeen.

Keusote järjestää palveluntuottajien kehitystapaamisia vähintään kerran vuodessa, joihin palveluntuottajan edellytetään osallistuvan. Tapaamiset voivat olla kohdennettuna tietyille tuottajaryhmille tai ne voivat olla avoimia tilaisuuksia eri teemoilla.

18 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Uuden palvelusetelin koko sääntökirjan hyväksyy aina Keusoten aluehallitus. Keusotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Sääntökirjan yleisen osan ja palvelusetelin arvon hyväksyy Keusoten aluehallitus. Palvelukohtaisten osien täsmennykset ja työkäytäntöjen muutokset hyväksyy palvelujohtaja.

Keusote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Keusotelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Keusotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Keusote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kappaleessa 16 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Keusoten omassa palvelutuotannossa.

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

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Keusotelle.

Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan Keusotea hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Keusotelle etukäteen, mikäli merkittävä osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan kohdistuvan määräsvallan muuttumiseen.

19 Palvelujen tuottamiseen sovellettava keskeinen

lainsäädäntö

- 1 [Arkistolaki \(831/1994\)](#)
- 2 [Arvonlisäverolaki \(1501/1993\)](#)
- 3 [Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä \(564/1994\)](#)
- 4 [EU-tietosuoja-asetus \(679/2016\)](#)
- 5 [Kuluttajansuojalaki \(38/1978\)](#)
- 6 [Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista \(980/2012\)](#)
- 7 [Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista \(1397/2016\)](#)
- 8 [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)
- 9 [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista \(743/1992\)](#)
- 10 [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta \(1201/2020\)](#)
- 11 [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä \(784/2021\)](#)
- 12 [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä \(569/2009\)](#)
- 13 [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta \(733/1992\)](#)
- 14 [Laki sosiaalihuollon ammattilaisista \(817/2015\)](#)
- 15 [Laki sosiaalihuollon asiakirjoista \(254/2015\)](#)
- 16 [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#)
- 17 [Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta \(790/2022\)](#)
- 18 [Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä \(559/1994\)](#)
- 19 [Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä \(1233/2006\)](#)
- 20 [Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta \(621/1999\)](#)
- 21 [Laki yksityisistä sosiaalipalveluista \(922/2011\)](#)
- 22 [Laki yksityisestä terveydenhuollosta \(152/1990\)](#)

- 23 [Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista \(298/2009\)](#)
- 24 [Sosiaalihuoltolaki \(1301/2014\)](#)
- 25 [Sosiaalipalvelujen arvonlisävero \(VH/352/00.01.00/2019604/40/2011\)](#)
- 26 [Terveydenhuoltolaki \(1326/2010\)](#)
- 27 [Tietosuojalaki \(1050/2018\)](#)
- 28 [Työturvallisuuslaki \(738/2002\)](#)