



# Palvelusetelin sääntökirjan yleinen osa

## Palvelusetelin sääntökirja

Aluehallitus 23.1.2024



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Vanda och Kervo välfärdsområde



# Sisällysluettelo

<b>Johdanto</b> .....	<b>4</b>
<b>Määritelmät</b> .....	<b>4</b>
<b>Sääntökirja</b> .....	<b>5</b>
Sääntökirjan luonne.....	5
Sääntökirjan muuttaminen .....	6
Sääntökirjan voimassaolo .....	6
<b>Asiakkaan asema</b> .....	<b>7</b>
Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle .....	7
Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen suhde.....	8
Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	8
Asiakkaan kustannukset.....	10
<b>Palveluntuottajan velvoitteet</b> .....	<b>10</b>
Yleiset vaatimukset.....	10
Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset .....	12
Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	17
Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö.....	18
Verotus .....	19
Laskutus .....	20
Verkkolaskutusohje.....	20
<b>Hyvinvointialueen velvoitteet</b> .....	<b>21</b>
Yleiset velvoitteet .....	21
Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan .....	21
Rekisterinpito .....	21
Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....	22
<b>Palvelun seuranta ja laadunvalvonta</b> .....	<b>23</b>
Palvelun laadunvalvonta .....	23
Palvelun virhe .....	23
Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset .....	24
Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	24



Julkaisija  
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
1/2024  
Valvonta- ja tuottajaohjaus  
(laadunvalvonta@vakehyva.fi)



# Sääntökirjan yleinen osa

## Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (myöhemmin palvelusetelilaki) säätelee palvelusetelin käyttöä. Hyvinvointialue päättää ne sosiaali- ja terveystalvet, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) mukaisesti.

Palvelusetelin käyttämisessä asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue päättää palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta, palvelusetelillä hankittavista palveluista, palveluntuottajien hyväksymiseshdoista ja palvelusetelin arvosta.

Hyvinvointialueen tulee hyväksyä ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä. Hyvinvointialueen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä.

Sääntökirjassa Vantaan ja Keravan hyvinvointialue asettaa palvelusetelilaisissa tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelujen tuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palvelujen tuottajaksi.

## Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Hyvinvointialue** on palvelun järjestäjä.
3. **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
4. **Palvelusetelillä** järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvet saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti (601/2022).



5. **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. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on käytössä palse.fi-palvelusetelijärjestelmä.
6. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain (568/2009) tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.
7. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992; 601/2022/) säädetyllä tavalla.
8. **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt. Tasasuuruisen palvelusetelin arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruisen palvelusetelin arvoon.
9. **Omvastuusuudella** sitä osuutta yksityisen palvelujen tuottajan palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

## Sääntökirja

### Sääntökirjan luonne

Sääntökirja on asiakirja, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palveluseteliläisissä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ja sen liitteiden ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajaksi.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sääntökirja koostuu seuraavista osista:

1. Sääntökirjan yleinen osa
2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa
3. Tietoturvaluussopimus



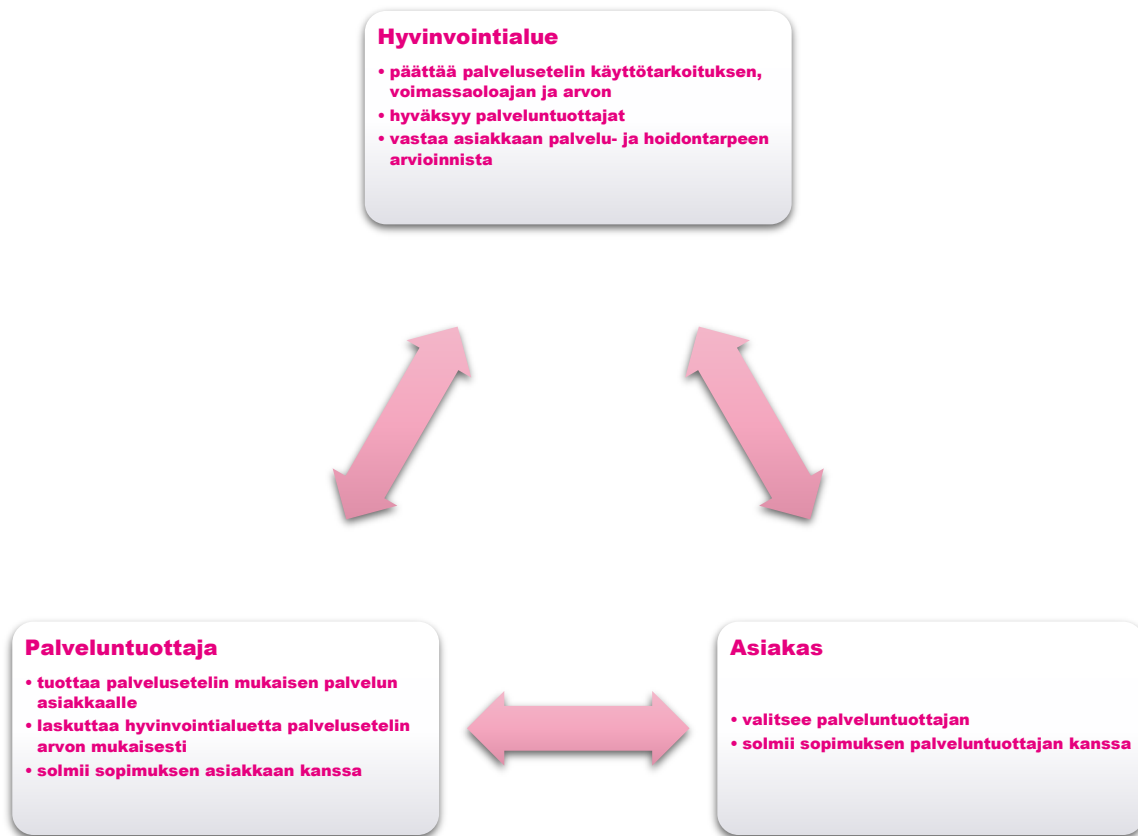
Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä. Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eikä kyseisen palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu hyvinvointialueeseen.

## **Sääntökirjan muuttaminen**

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muuttuneita sääntöjä, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Tällöin hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymispäätöksen perumisesta. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

## **Sääntökirjan voimassaolo**

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



Kuva 1: Palveluseteliprosessin vastuut

## Asiakkaan asema

### Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, mikäli hän täyttää hyvinvointialueen päättämät palvelun myöntämisen perusteet (kriteerit). Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet alueen muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua, että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Hyvinvointialueen on kerrottava asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden 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, hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muilla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä hyvinvointialueella 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 14a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Hyvinvointialueen 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 sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

## **Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen suhde**

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajille ei osoiteta asiakkaita hyvinvointialueen toimesta. Hyvinvointialueen henkilöstö antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Asiakas toimittaa palvelusetelin tunnuksen valitsemalleen palveluntuottajalle. Tunnuksen perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

## **Asiakkaan oikeusturvakeinot**

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, sosiaalihuoltolakia sekä potilaslakia.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

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 potilasvakuutuslain (948/2019) 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.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle ja/tai Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen valvonnasta vastaavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelu aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Mahdollisen muistutuksen tai kantelun teon lisäksi asiakkaan toivotaan antavan palautetta hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalustoille. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.



## Asiakkaan kustannukset

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen ns. omavastuuosuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli asiakas hankkii tunteina myönnettävää palvelua usealta eri palvelusetelituottajalta samaan aikaan, vastaa hän itse siitä, että hänelle myönnetty tuntimäärä ei ylitä. Mikäli tuntimäärä ylittyy, vastaa asiakas ylimenevästä osuudesta.

Hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka annetaan palvelusetelillä. Palveluseteli ei kerrytä asiakasmaksukattoa.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Sosiaalihuollon antamaa palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta mahdolliseen kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksella, kotitalousvähennyksen voi saada näistä lisäpalveluista.

Kela ei maksa sairaanhoitokorvausta palvelusetelillä maksetun hoidon kustannuksista.

## Palveluntuottajan veloitteet

### Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain mukaiset yleiset vaatimukset (alla). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut hyvinvointialueen tässä sääntökirjassa ja sen liitteissä sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset.

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

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Vastuu Group Oy:n Luotettava



Kumppani –ohjelmasta. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaan <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/> ja liittyminen on voimassa niin kauan, kun palveluntuottaja toimii palvelusetelituottajana hyvinvointialueella.

### **1. Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin**

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta. Tieto tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani –ohjelmasta.

### **2. Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset**

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) ja ja 1.1.2024 alkaen lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

### **3. Vähimmäispalvelutaso**

Palveluntuottajan palvelutason tulee olla vähintään yhtä hyvä kuin hyvinvointialueen omana palveluna tuottaman palvelun taso. Käytännössä hyvinvointialue hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

### **4. Vakuutusturva**

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvakuutuslain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

Tieto tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani –ohjelmasta tai se osoitetaan hakeutumisen yhteydessä todistuksella voimassa olevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta.

### **5. Hinta- ja yhteystiedot sekä ajanvarauksen peruuttaminen**

Palveluntuottajalla on huolehdittava, että sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä käy ilmi ajantasaiset ja päivitettyt toimitilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä palveluun pääsyn kesto.

Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, mitä hänen on itse korvattava, mikäli tämä



jättää peruuttamatta varatun ajan tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle tämän pyynnöstä myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

## **6. Asiakastyytyväisyys ja palaute**

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä ja mittaamaan asiakastyytyväisyyttä. Tulokset tulee pyydettäessä toimittaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle.

## **7. Lainsäädäntö**

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## **8. Hyvinvointialueen muut vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen asettamia muita vaatimuksia. Näitä vaatimuksia käsitellään tämän sääntökirjan seuraavassa luvussa sekä sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

## **Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu edellä esitettyjen sääntöjen lisäksi täyttämään jatkuvasti hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai hyvinvointialueen olosuhteisiin liittyvät tai muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

### **1. Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen**

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinsoitteessaan.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani –ohjelmasta.

### **2. Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien rekisteröinti**

Sosiaali- ja terveystalaja saa tuottaa vain palveluntuottaja, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 11 §:ssä tarkoitetussa Valviran ylläpitämässä



valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri) ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä valvontalain 21 §:n mukaisesti.

Sosiaali- ja terveysterveystuottajan toiminnan aloittamisen tai muutoksen toteuttamisen edellytyksenä on, että palvelutoiminnan rekisteröinnistä tai sen muutoksesta on tehty 21 §:ssä tarkoitettu päätös. Palvelusetelituottajaksi hakeutuessa tulee palveluntuottajan toimittama päätös yksityisen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon rekisteröinnistä hakemuksen liitteeksi.

### **3. Verot, sosiaaliturvamaksut, TYEL ja eläkemaksut**

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta. Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani –ohjelmasta.

### **4. Henkilökunta**

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta tai kohtuullisia työehtoja. Palveluntuottajan tulee olla järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani –ohjelmasta.

### **5. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma**

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Omavalvontasuunnitelma on toimitettava liitteenä hakeutumisen yhteydessä.

Palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla.

Tarkempi määrittely omavalvontasuunnitelmasta ja omavalvontaohjelmasta sekä niiden sisällöistä löytyy laista sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 2023/741 26 § ja 27 §.

### **6. Hankintalain velvoitteet**



Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä luetelluista rikoksista.

## **7. Toimitilat**

Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä jatkuvasti turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain sekä viranomaisten määräysten mukaisesti. Sen on lisäksi täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

## **8. Potilas- ja asiakasasiakirjat**

Palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottaja laatii potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassa olevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Lain sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) mukaisesti palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain 25§ mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 26§ koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettyään.

Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Potilas- ja asiakasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottaja on sopimusten mukaan sitoutunut palvelusetelillä tuotetun palvelun tai hoidon päättyessä, sopimuksen päättyessä tai purkautuessa siirtämään maksutta hallussaan olevat asiakkaista tallennetut sähköisessä tai manuaalisessa muodossa olevat tiedot oma-aloitteisesti ja viipymättä tilaajan käyttöön siinä muodossa, kun tilaaja vaatii. Päättyneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää tilaajan käyttöön sopimuksen mukaisesti tai viimeistään asiakkuuden päättymis- tai kuolinvuoden lopussa. Asiakirjat palautetaan järjestettynä ja laitettuna siten, kuin tilaajan asiakirjahallinto ohjeistaa. Tarkempi ohjeistus Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen toimeksianto- ja ostopalvelusopimuksilla hankittujen asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointiin löytyy Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen internetsivuilta.

## **9. Salassapito ja tietosuoja**

Sosiaali- ja terveystoimiala noudattaa toiminnassaan aina lakia viranomaistoiminnan julkisuudesta sekä salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa



pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä. Palveluntuottajan on huomioitava kyseisten lakien määräykset.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot ja olemaan käyttämättä niitä muuhun kuin toimintaansa kyseisen palvelun tuottajana. Salassapitovelvollisuuden tulee olla voimassa myös työntekijän työsopimuksen päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasoista ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan liitteenä olevaa tietoturvasopimusta.

## **10. Alihankkijat**

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Alihankkijoiden käytöstä voidaan säätää erikseen sääntökirjojen palvelukohtaisissa osissa.

## **11. Markkinointi**

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanotto paikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta.

Palvelun hinnoista tulee ilmoittaa vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottaja ei saa käyttää hyvinvointialueen nimeä markkinoinnissa ilman hyvinvointialueen kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää toimi kyseisen palvelun tuottajana.

## **12. Tiedonanto hyvinvointialueelle**

Sekä hyvinvointialue että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden



muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta ja kirjallisesti sosiaalipalvelujen osalta (henkilökohtainen apu, kotihoito, lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu, omaishoitajan vapaapäivä kotiin, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asuminen) hyvinvointialueen valvonta- ja tuottajaohjausyksikköön (laadunvalvonta@vakehyva.fi). Terveyspalvelujen osalta (suun terveydenhuolto ja peruuspalvelu) ilmoitus tehdään palvelukohtaisen sääntökirjan mukaan.

Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminnan keskeytykset ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan /yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu. Palveluntuottajan vastuuhenkilö ilmoittaa yrityksen palvelusetelitoiminnassa mukana olevat ammattihenkilöt lisäämällä tiedot henkilöstöluetteloon.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan vähintään yhteen hyvinvointialueen järjestämään kehittämistapaamiseen vuodessa.

### **13. Laadunvalvonta ja asiakaspalaute**

Palveluntuottajan tulee seurata ja pyydetessä informoida hyvinvointialuetta tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta. Hyvinvointialuetta tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee pyydetessä raportoida hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Palveluntuottaja on velvollinen pyydetessä toimittamaan tilaajalle myös erillisen asiakaskohtaisen lausunnon tai selvityksen esimerkiksi oikeuskäsittelyyn, muistutukseen tai kanteluun liittyen. Lausunto tai selvitys on laadittava huolellisesti, toimitettava pyydettyssä määräajassa ja sen on sisällettävä pyydetty tiedot. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa lausunnosta tai selvityksestä. Tilaaja antaa ohjeet palveluntuottajalle mitä sisällöllisesti erityisesti on huomioitava lausunnoissa ja selvityksissä sekä määrittää miten raportit tai/ja lausunnot toimitetaan.

### **14. Lainsäädäntö, viranomais määräykset ja ohjeet**

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.





## Palveluntuottajaksi hakeutuminen

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

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Tarkistetaan tilaajavastuu.fi	Kirjaus suoraan palvelusetelijärjestelmään	Liitedokumentti (PDF)
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x		
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta	x		
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x		
Kaupparekisteriin kuuluminen	x		
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	x		
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x		
Työehtosopimus	x		
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	x		
Omavalvontasuunnitelma			x
Päätös yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) kuulumisesta			x
Vastuuhenkilön tutkintotodistus sekä selvitys koulutuksesta ja työkokemuksesta		x (tai erillinen liite)	x



Henkilöstöluettelo tai selvitys henkilöstön käytöstä		x (tai erillinen liite)	x
Henkilötietojen käsittelijän seloste			x
Selvitys tuotettavista palveluista ja kohderyhmistä		x	

Taulukko 1: Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot

Toimitettavien liitteiden tulee olla ajantasaiset ja palveluntuottajan vastuulla on tarvittaessa päivittää liitteet palvelusetelijärjestelmään. Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet. Huolellisesti täytetty hakemus tarvittavine liitteineen nopeuttaa asian käsittelyä.

Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa vaadittavien asiakirjojen saapumisesta hyvinvointialueelle. Mikäli puuttuvia/täydennettäviä liitteitä ei ole toimitettu 30 päivän kuluessa hyvinvointialueen pyynnöstä, eikä palvelun tuottaja ole pyytänyt lisäaikaa, hakemus palvelusetelituottajaksi hylätään.

## Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

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

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, palvelusetelillä myönnettyt palvelut ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään kaikki palvelutapahtumat 5 päivän kuluessa toteutuneesta palvelutapahtumasta, ellei palvelukohtaisessa osassa mainita toisin. Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä hyvinvointialueelle.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.



Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu toteutuneista palvelutapahtumista ja palvelusetelin arvosta, joiden perusteella sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta joko sähköisen palvelusetelijärjestelmän (palse) kautta tai omasta laskutusjärjestelmästä. Laskulla tulee näkyä Palse-järjestelmän muodostama laskutusviite. Laskun summan tulee täsmätä Palsen-viitteen summaan.

## Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selvästi 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.

Arvonlisäverolain mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka tehdään ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi tai terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi, jos kysymyksessä on

- valtion, hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito
- lain nojalla rekisteröity hoito tai lakiin perustuvan oikeuden nojalla toimintaansa harjoittaman terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito

Arvonlisäverolain mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen (VH/5237/00.01.00/2022) ja terveyden- ja sairaanhoidon (A97/200/2018) arvonlisäverotuksesta ohjeen. Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen Arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät. Palveluntuottajan ei tarvitse kuulua arvonlisäverorekisteriin, mikäli yllä mainitut edellytykset täyttyvät.



## Laskutus

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti. Palveluntuottajille maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi -portaalissa koontilaskuviitteen palveluittain. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun hyvinvointialueelle omasta laskutusjärjestelmästä.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palvelutapahtumat on kirjattu
- laskuviite on muodostettu

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään sääntökirjan palvelukohtaisen osan mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutuntien tai toimenpiteiden mukaisesti palvelusetelistä riippuen. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain tai kertaluontoisesti käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen.

Lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollista peruuttaa palvelu ilman veloitusta kohtuullisessa ajassa (24 h) ennen sovittua käyntiä. Hyvinvointialue kuitenkin suorittaa maksun vain toteutuneesta palvelusta.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- tai hoidontarpeen mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelusuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen, palveluntuottajan tulee informoida palvelusetelin myöntänyttä viranhaltijaa asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan valitsemien lisäpalvelujen (asiakassuunnitelmaan kuulumattomat palvelut) kustannuksista.

## Verkkolaskutusohje

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneista palvelusetelipalveluista Vantaan ja Keravan hyvinvointialuetta. Palveluntuottaja muodostaa laskun omalla laskutusjärjestelmällään ja lähettää laskun Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen verkkolaskuosoitteeseen. Lasku liitteineen lähetetään palvelukohtaisen sääntökirjan mukaisesti.

Laskulle kirjataan Palse.fi -portaalissa muodostettu laskuviite sekä portaalin ilmoittama summa. Laskussa ei tarvitse eritellä palvelutapahtumia.



Tarkemmat laskutusohjeet palveluntuottajille palvelusetelijärjestelmässä sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen Internet-sivuilla: <https://vakehyva.fi/fi/laskutus>.

## Hyvinvointialueen velvoitteet

### Yleiset velvoitteet

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin sääntökirjasta, palvelusetelin ehdoista ja arvosta sekä palvelusetelien käyttötarkoituksista. Sääntökirjassa aluehallitus asettaa palvelusetelilaissa tarkoitetut hyväksymiskriteerit ja palvelusetelipalvelun ehdot palveluntuottajille. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hallintosääntö 46 §.) Taustavalmistelu tehdään järjestämisen tuki ja hankinnat - palvelualueen sekä toimialojen yhteistyönä.

Hallintosäännön mukaan järjestämisen tuen johtajan sekä laadunvalvonnan päällikön toimivaltaan kuuluu päättää palveluntuottajan hyväksymisestä ja hyväksymisen peruuttamisesta palvelusetelipalveluntuottajaksi.

Hyvinvointialueen tulee nimetä vastuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella vastuutahot on määritelty sääntökirjojen palvelukohtaisissa osissa.

### Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan

Hyvinvointialueen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä (sähköinen palvelusetelijärjestelmä) ja muulla soveltuvalla tavalla.

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialueen tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

### Rekisterinpito

Hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.



Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä hyvinvointialue rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina hyvinvointialueen omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, hyvinvointialue rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021).

Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

## **Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu**

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

Hyvinvointialue voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon laskutuksessaan. Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja hyvinvointialueelta voidaan esittää sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa seuraavan vuoden hinnat viimeistään lokakuun 31. päivään mennessä tekemällä muutokset sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Mikäli palvelusetelituottaja ei ilmoita hintoja määräaikaan mennessä, palvelusetelituottajalle jää voimaan viimeksi hyväksytyt hinnat.



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue suosittelee, että palvelusetelituottaja tarkistaa hintojaan enintään julkisten menojen hintaindeksin muutosta vastaavalla määrällä. Hintoja nostaessaan palvelusetelituottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Poikkeuksena ovat kattohintaiset palvelusetelit, joissa asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuuta. Näiden palvelusetelien osalta Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on määritellyt kiinteän hinnan, jolla palvelu on tuotettava ja palvelusetelituottaja ei voi korottaa hintojaan yli palvelusetelin arvon.

## **Palvelun seuranta ja laadunvalvonta**

### **Palvelun laadunvalvonta**

Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Palveluntuottaja on pyydettyään velvollinen toimittamaan hyvinvointialueelle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat. Hyvinvointialueella on oikeus tehdä laatureuranta sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

Hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Kun asiakas käyttää palveluseteliä, hyvinvointialue ei ole sopimussuhteessa sosiaali- ja terveystalveta tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja nimeävät henkilön, henkilöt tai tietyssä asemassa olevat henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä palvelusetelitoiminnan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottamisessa.

### **Palvelun virhe**

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa sääntökirjassa mainituista vaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan.



## Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta, ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. 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, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

## Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata (hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia
- 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 syylliseksi elinkeinotoimintaan liittyvään rikokseen

Mikäli hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista säännellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.