

# Kotihoidon palvelusetelin sääntökirja

**Vantaan ja Keravan hyvinvointialue**

Valmistelu: 3.10.2016, päivitetty 13.2.2020 Seija Polvi, Pia Sallinen, Anne Toikko

Konsultaatiot: lakimies Kari Leppäkoski, Digian asiantuntija Paula Pesonen,  
erityisasiantuntija Johanna Laitila

Päivitetty: 24.11.2022 termien osalta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle (ei  
sisällöllisiä muutoksia) Sara Sahanen



Vantaan ja Keravan  
hyvinvointialue

## Sisällysluettelo

<b>Sääntökirjan yleinen osa .....</b>	<b>5</b>
<b>Määritelmät .....</b>	<b>5</b>
<b>Sääntökirja.....</b>	<b>6</b>
Sääntökirjan luonne.....	6
Sääntökirjan muuttaminen .....	7
Sääntökirjan voimassaolo .....	8
<b>Asiakkaan asema.....</b>	<b>8</b>
Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle .....	8
Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde .....	9
Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	9
Asiakkaan kustannukset.....	10
<b>Palveluntuottajan velvoitteet .....</b>	<b>11</b>
Yleiset vaatimukset .....	11
Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset .....	12
Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	17
Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö.....	18
Arvonlisäverotus .....	18
<b>Hyvinvointialueen velvoitteet.....</b>	<b>19</b>
Yleiset velvoitteet.....	19
Rekisterin pito.....	20
Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....	20
<b>Palvelun seuranta ja valvonta.....</b>	<b>21</b>
Palvelun laadun valvonta .....	21

Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus .....	21
Hyväksymisen peruuttaminen .....	21
<b>Kotihoidon palveluseteli – sääntökirjan palvelukohtainen osa .....</b>	<b>22</b>
<b>Palvelun tavoite ja sisältö (säännöllinen kotipalvelu) .....</b>	<b>22</b>
<b>Kotihoidon palvelusetelin asiakkaat .....</b>	<b>23</b>
<b>Kotihoidon palveluseteli .....</b>	<b>24</b>
Palvelusetelin arvo .....	24
Palvelusetelin myöntäminen .....	24
Palvelusetelin palvelut .....	24
Palvelusetelin voimassaolo .....	25
<b>Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset .....</b>	<b>25</b>
Yhteydenpito hyvinvointialueeseen .....	25
Palveluntuottajalta vaaditut liitteet.....	26
Tilat ja laitteet .....	28
Henkilöstö .....	28
Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa.....	29
Alihankinta .....	29
<b>Laadunvalvonta ja asiakaspalaute .....</b>	<b>30</b>
Palvelun virhe ja vahingonkorvaus .....	31
Reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset .....	31
<b>Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta .....</b>	<b>32</b>
<b>Laskutus .....</b>	<b>32</b>
Verkkolaskutusohje .....	33
<b>Sääntökirjan sitovuus .....</b>	<b>34</b>

**Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö .....34**

Julkaisija  
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
11/2022

# Sääntökirjan yleinen osa

Sääntökirjassa Vantaan ja Keravan hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) muutoksineen (601/2022) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

## Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000, jäljempänä sosiaalihuollon asiakaslaki 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä potilaslaki) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Hyvinvointialue** on palvelunjärjestäjä.
3. **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
4. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti, sekä hyvinvointialueen sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisena maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

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. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on hyvinvointialueen hyväksymä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) muutoksineen (601/2022), jäljempänä palvelusetelilaki, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden

järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

5. **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
6. **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palvelusetelien luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.
7. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.
8. **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
9. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

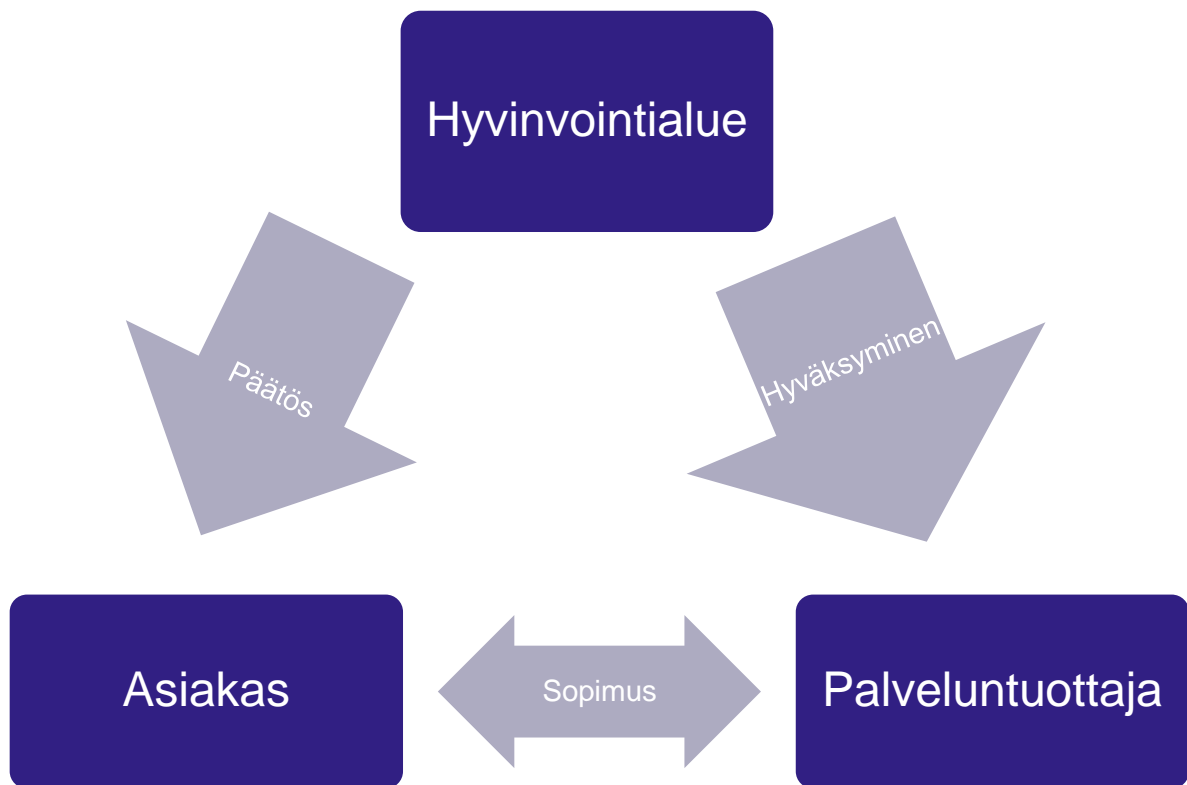
## Sääntökirja

### Sääntökirjan luonne

Sääntökirja on asiakirja, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä 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.

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.

## Asiakkaan asema

### Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Mikäli asiakas täyttää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päättämät palvelun myöntämisen perusteet (kriteerit), hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. 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 selvitettävä 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 järjestään 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 asiakaslaki 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.



## **Asiakkaan ja palveluntuottajan 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. 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 (22.8.2019/948) 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 terveystalouksille.

## **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. omavastuusuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

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

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 omavastuusuuteen. 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.

# Palveluntuottajan velvoitteet

## Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset (alla). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut hyvinvointialueen tässä sääntökirjassa (liitteineen) 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/>.

### 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 erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

### 3. Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä

sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä hyvinvointialue hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee 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;

Kriteerin täytyminen osoitetaan todistuksella voimassa olevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta. Todistus toimitetaan ilmoittautumisen yhteydessä.

#### **5. Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset**

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

### **Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu äskeisessä kohdassa esitettyjen yleisten vaatimusten lisäksi täyttämään hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka 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. Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta**

Terveydenhuoltopalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen.

Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täytyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai otteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä, joka tulee toimittaa liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

Sosiaalipalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista hyvinvointialueelle, jonka alueella palveluja tuotetaan. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamistaan muista kuin ympärivuorokautisista sosiaalipalveluista jos ne ilmenevät lupahakemuksesta.

## **3. Verot ja sosiaaliturvamaksut**

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

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

## **4. TYEL, eläkemaksut**

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

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

## **5. 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.

## **6. Omavalvontasuunnitelma**

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 ilmoittautumisen yhteydessä.

## **7. Hankintalain veloitteet**

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.

## **8. Toimitilat**

Niiden palveluntuottajan toimitilojen, joissa toteutetaan asiakaspalvelua, on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

## **9. Hintatiedot**

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot ovat ajan tasalla ja päivitettyinä palvelusetelijärjestelmässä. Palveluntuottajalla tulee olla myös internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. (Jos palveluntuottajalla ei ole internet-sivuja, tulee hinnaston näkyä vähintään palvelusetelijärjestelmässä.) Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

## **10. Potilas- ja asiakasasiakirjat**

Hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

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 pyydetessä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Hyvinvointialue voi antaa ostopalveluvaltuutuksen, jolla hyvinvointialueen hyväksymä ja asiakkaan valitsema terveydenhuollon palveluntuottaja pääsee katsomaan palvelun tuottamisessa tarvitsemiaan asiakkaan potilastietoja Kanta-palvelusta sekä päivittämään tiedon toteuttamistaan hoitotoimenpiteistä Kanta-palvelun rekisteriin.

Päättäneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen käyttöön pyydetessä tai viimeistään asiakkuuden päättymisvuoden lopussa. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja hyvinvointialueen ilmoittamassa muodossa. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja.

## **11. 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.

## **12. Alihankkijat**

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

## **13. Markkinointi**

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointiviestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen 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.

## **14. 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 hyvinvointialueen vastuuhenkilölle. 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.

Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Hyvinvointialuetta tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä



reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

## 15. Lainsäädäntö, viranomaismääräykset 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 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	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
Lupa terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä (vain terveydenhuollon palveluissa)		x

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

Hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa vaadittavien asiakirjojen saapumisesta hyvinvointialueelle.

## **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 ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat 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 toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi hyvinvointialueen talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään, palvelu tai sen osa on hyväksyttävästi suoritettu sekä toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään, ja tapahtumat ovat hyvinvointialueen puolesta hyväksytyt.

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua hyvinvointialueen järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli hyvinvointialue katsoo sen tarpeelliseksi.

## **Arvonlisäverotus**

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen

harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

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:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 2.4.2019 (diaarinumero VH/352/00.01.00/2019). Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen Arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

## Hyvinvointialueen velvoitteet

### Yleiset velvoitteet

Hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelien käyttötarkoituksen ja arvon. Tähän liittyvä taustavalmistelu tehdään toimialoilla yhteistyössä palvelujen järjestämisen tuki ja hankinnat -palvelualueen kanssa. Tarkempien palvelusetelien sääntökirjojen hyväksymistä koskeva toimivalta määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä.

Hyvinvointialue arvioi yhdessä asiakkaan kanssa palvelujen tarpeen, neuvoo ja ohjaa asiakasta palvelun toteuttamisen erilaisista toteutustavoista sekä tekee asiakkaan kotona asumista tukevista tarvittavista palveluista päätökset ja laatii palvelusuunnitelman.

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa kun vaaditut asiakirjat on toimitettu.

Hyvinvointialueen on pidettävä luettelo hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalle tavalla.

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

Hyvinvointialueen tulee nimetä vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa.

## **Rekisterin pito**

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 tai, jos palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Hyvinvointialue kuitenkin 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).

## **Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu**

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen 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 sovitun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon laskutuksessaan.

Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja hyvinvointialueelta voidaan esittää sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

## **Palvelun seuranta ja valvonta**

### **Palvelun laadun valvonta**

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 laatuseurantaa sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

### **Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus**

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

### **Hyväksymisen peruuttaminen**

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

- a. hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b. laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty

- c. palveluntuottaja ei noudata (hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
- d. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- e. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

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.

## Kotihoidon palveluseteli – sääntökirjan palvelukohtainen osa

### Palvelun tavoite ja sisältö (säännöllinen kotipalvelu)

Kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihoitolaaki 20 § ja asetus 9 §:n 1 kohta ja terveydenhuoltolaaki 25 §). Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon sekä huolenpitoon.

Tässä sääntökirjassa kotihoidolla tarkoitetaan säännöllistä kotipalvelua, johon sisältyy muun muassa joka päiväiseen elämään kuuluvissa toiminnoissa avustamista.

Sairaanhoidolliset tai lääkehoidolliset tehtävät eivät kuulu tällä hetkellä tämän palvelusetelin piiriin.

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakkaan asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan asiakassuunnitelman mukaisista palveluista. Palveluntuottaja sitoutuu perehtymään aina asiakkaan asiakassuunnitelman sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli asiakassuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin ensisijaisesti palvelusetelin myöntäjältä. Asiakassuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu tai vähintään puolen vuoden välein. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä hyvinvointialueen työntekijän kanssa.

Palveluntuottaja toimittaa hoitoilmoitus -tiedot (HILMO) Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen (myöh. THL) ohjeistuksen mukaisesti. Tarkemmin hoitoilmoitusrekisteriin tallettavat tiedot määritellään THL:n julkaisemassa oppaassa, joka on ladattavissa THL:n internetsivuilta.

Asiakkaalle tulee nimetä vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen, ja asiakas sekä tämän omainen tai läheinen ovat tietoisia, kuka vastuuhoitaja on. Vastuuhoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa sekä kotitöiden suorittamisessa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä hyvinvointialueen asiakasohjausyksikköön, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Hyvinvointialue järjestää asiakkaan tarvitsemat apuvälineet todetun yksilöllisen tarpeen perusteella.

Asiakas saa hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita hyvinvointialueen käytännön mukaisesti.

## **Kotihoidon palvelusetelin asiakkaat**

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää hyvinvointialueen kotihoidon myöntämisen perusteet. Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa ja hoidossa.

Kohderyhmänä ovat asiakkaat, joiden kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä. Hyvinvointialueen työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeenarvioinnin sekä laatinut asiakassuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä.

## **Kotihoidon palveluseteli**

### **Palvelusetelin arvo**

Kotihoidon palveluseteli on tulosidonnainen ja palvelusetelin enimmäisarvo on 28 euroa / tunti riippumatta palvelun suorittamisen ajankohdasta.

Palveluseteli sisältää hoidon, huolenpidon ja palvelun asiakassuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta asiakassuunnitelman ulkopuolista palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua tai kaupassa käyntiä.

### **Palvelusetelin myöntäminen**

Palveluseteli myönnetään kotihoidonpalvelun myöntämisen perusteet täyttävälle asiakkaalle asiakassuunnitelman mukaisten palvelujen hankintaa varten. Asiakasohjausyksikön työntekijä selvittää asiakkaan palvelutarpeen. Asiakassuunnitelman laadinnan yhteydessä sovitaan, miten palvelut asiakkaalle järjestetään. Jos asiakas valitsee palvelusetelin, virassa oleva palveluohjaaja myöntää palvelusetelin määräajaksi. Palveluohjaaja seuraa palvelun toteutumista ja päivittää asiakassuunnitelman asiakkaan palvelutarpeiden mahdollisesti muuttuessa.

Asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä arvioidaan palvelusetelien tarve. Arviointi tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen työntekijän kanssa. Jos palvelutarve muuttuu, asiakasohjausyksikön työntekijä arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Palvelusetelin saldo on seurattavissa palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan käytettävissä määrän palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa.

### **Palvelusetelin palvelut**

Palvelusetelillä ostettavat palvelut ovat:

Kotipalvelu, arkipäivä klo 7-18

Kotipalvelu, arkipäivä klo 18-22



Kotipalvelu, lauantai klo 7-18  
Kotipalvelu, lauantai klo 18-22  
Kotipalvelu, sunnuntai ja arkipyhät klo 7-18  
Kotipalvelu, sunnuntai ja arkipyhät klo 18-22

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Hyvinvointialue ei vastaa matkakustannuksista. Mikäli palveluntuottaja perii erikseen matkakustannuksia asiakkaalta, ne tulee ilmoittaa yksiselitteisesti ja ymmärrettävästi palveluseteliportaalisissa hinnaston lisätieto -kohdassa.

Palvelusetelillä ostettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

## **Palvelusetelin voimassaolo**

Kotihoidon palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Palvelusetelit myönnetään kerrallaan kalenterivuodeksi tai vuotta lyhyemmissä määräaikaissa päätöksissä päätöksen voimassaoloajalle. Palveluseteleitä ei voi käyttää etukäteen ja käyttämättä jäänyttä arvoa ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Palveluntuottaja voi laskuttaa ainoastaan suoritettujen työtuntien mukaisesti.

Palveluseteliä ei voi käyttää:

- Asiakassuunnitelman ulkopuolisiin palveluihin
- Asiakkaan ollessa hoidossa kodin ulkopuolella

## **Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset**

### **Yhteydenpito hyvinvointialueeseen**

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hoidettavan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista asiakasohjausyksikön työntekijälle. Työntekijä arvioi palvelutarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää asiakassuunnitelman. Palveluntuottaja antaa hoitopalautteen puhelimitse tai henkilökohtaisesti tapaamalla työyksikön työntekijän.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi palveluseteliportaaliin sekä hyvinvointialueen yhdyshenkilölle.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan vähintään yhteen hyvinvointialueen järjestämään kehittämistapaamiseen vuodessa.

## Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

Palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan. Yrityskohtaiset Tilajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Vastuu Group Oy:n järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse.

Palveluntuottajalla on oltava hankinnan kohteen laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävästi kokemusta vastaavien palvelujen tuottamisesta. Riittävänä kokemuksena pidetään vähintään yksi vuosi itsenäisenä palveluntuottajana toimimista kotihoidon tuottajana tai palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on vähintään yksi vuosi kokemusta kotihoidon toiminnasta vastuullisena työntekijänä. Palveluntuottajan on liitettävä hakemukseensa lyhyt kuvaus vastaavien palvelujen tuottamisesta vähintään viimeksi kuluneelta vuodelta.

Palveluntuottajalla tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, tehtävään soveltuva alan tuntemus ja riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVIn tai Valviran todistukset rekisteriin kuulumisesta).

<b>PAKOLLISET TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT</b>	<b>Tilajavastuu</b>	<b>Liitedoku- menti (pdf)</b>
Ennakkoperintärekisteri	x	
Työnantajarekisteri	x	
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)	x	
Kaupparekisteriote	x	
Veromaksutiedot	x	
Tyel-vakuutusote	x	

Työehtosopimus	x	
Työterveyshuolto (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
Muu liite: Selvitys vastaavien palvelujen tuottamisesta (vähintään viimeksi kuluneelta vuodelta)	x	
<b>TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT</b>		
AVIn tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta		x
Omavalvontasuunnitelma		x
Toimintasuunnitelma		x
Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus (vaaditaan vastuuhenkilön)		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		x
Henkilötietojen käsittelijän seloste  (Asiakirja laaditaan Vantaan ja Keravan henkilötietojen käsittelijän selostepohjaan.		x
Muu liite: Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta (sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, alan tuntemus ja riittävä		x

johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä).		
---	--	--

## Tilat ja laitteet

Kotihoidon palvelusetelillä tuotetaan palvelu asiakkaan kotiin. Asiakkaan kotona on oltava hoidon kannalta tarpeelliset välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoitoympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata asiakkaita välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa tai tarvittaessa ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen nimetylle yhteyshenkilölle.

Hoidossa ja palvelussa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

## Henkilöstö

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säädetty laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja asetuksessa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016). Tämä edellytys koskee myös sijaisia. Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista. Kaksikielisellä hyvinvointialueella asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Palveluntuottaja huolehtii, että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva sekä mahdollinen logo.

Tuotettava palvelu	Palvelun toteuttavalta työntekijältä edellytettävä koulutus
--------------------	---

Säännöllinen kotipalvelu	lähihoitajan tai vähintään vastaavan tasoinen sosiaali- tai terveysalan tutkinto
--------------------------	--

## Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajan kanssa sopimuksen palvelun toteuttamisesta, hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, ajankohdasta ja kestosta, yhteydenpidosta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, sopimuksen muuttamisesta ja irtisanomisesta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa. Irtisanomisaika voi korkeintaan olla yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa esittää hyvinvointialueen asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus. Palveluntuottajan tulee asiakkaan kanssa sopia kirjallisesti muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta.

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palvelun- tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Asiakkaalla tulee olla aina oikeus peruuttaa palvelu kohtuullisessa ajassa ilman lisäkustannuksia. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena rikkomuksena/virheenä voidaan pitää sitä, että palveluntuottajan työntekijä ei saavu sovitusti asiakkaan luokse tai myöhästyy sovitusta ajasta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

## Alihankinta

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelutoiminnassaan käyttämänsä alihankkijat ja näiden osuus säännöllisestä kotipalvelusta. Palveluseteliportaaliin tulee liittää alihankkijoiden tilaajavastuulain mukaiset liitteet. Tarvittaessa hyvinvointialue voi lisäksi pyytää alihankkijoilta vastaavat selvitykset kuin palveluntuottajalta on edellytetty.

# Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Asiakastyön laadun mittarina käytetään valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden sisältöä ja määrää.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatituksensa. Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan kotiin annettavien palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määriteltä kirjallisesti.

Palveluntuottaja hyväksyy hyvinvointialueen tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa hyvinvointialueelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottaja huolehtii tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta, esim. omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle olennaiset muutokset toiminnassaan sekä päivittää ne palveluseteliportaaliin. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos.

Hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee pyydettyä toimittaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle maaliskuun loppuun mennessä.

## **Palvelun virhe ja vahingonkorvaus**

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

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

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

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.

## **Reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi olla yhteydessä myös palveluntuottajan nimettyyn potilasasiamieheen.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan sisällä siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa.

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, reklamaatioista ja hoitovahinkoilmoituksista. Selvityksestä tulee ilmetä tapahtuneeseen johtaneet syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet.

## Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

Asiakkaan palvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakasohjausyksikön laatimassa asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaan toimintakyvyssä ja palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista asiakasohjauksen työntekijälle. Työntekijä tarvittaessa arvioi ja päivittää asiakassuunnitelman asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa hoitopalautteen puhelimitse tai henkilökohtaisesti tapaamalla asiakasohjausyksikön työntekijän.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Päätyneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen käyttöön pyydettyä tai viimeistään asiakkuuden päättymisvuoden lopussa. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja hyvinvointialueen ilmoittamassa muodossa. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitystä oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

## Laskutus

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan poissaolo jaksot Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle. Hoidettavan ollessa hoidossa muualla, palveluntuottaja ei voi laskuttaa hyvinvointialuetta eikä asiakasta. Lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollista peruuttaa palvelu ilman veloitusta kohtuullisessa ajassa (24 h) ennen sovittua avustuskertaa. Hyvinvointialue kuitenkin suorittaa maksun vain toteutuneesta palvelusta.



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 viiden (5) päivän kuluessa palvelutapahtumasta. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutuntien mukaisesti. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi hyvinvointialueen talousjärjestelmään.

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- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan 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 toteutunutta palvelua seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.

Laskulle kirjataan Palse.fi -portaalissa muodostettu laskuviite sekä portaalin ilmoittama summa.

Laskussa ei tarvitse eritellä palvelutapahtumia.

Tarkemmat laskutusohjeet palveluntuottajille palse.fi -portaalissa.

## Sääntökirjan sitovuus

Lähehtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Hyvinvointialue voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.

## Palvelujen tuottamiseen sovellettava

### lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
3. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
4. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
5. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
6. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
7. Potilasvahinkolaki (585/1986)
8. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
9. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
10. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
13. Työturvallisuuslaki (738/2002)
14. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
15. Tietosuoja laki (1050/2018)
16. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 (Yleinen tietosuoja-asetus)

17. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
18. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
19. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
20. Asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
21. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveys- palveluista (980/2012)
22. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
23. Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)