

Lapsiperheiden tilapäisen kottipalvelun palvelusetelin sääntökirja

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Valmistelu 11.3.2020: Teija Karttunen, Kari Leppäkoski, Meri-Tuuli Lehmuskallio

Päivitetty 23.11.2022 termien osalta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle (ei sisällöllisiä muutoksia): Sara Sahanen



Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue

Sisällysluettelo

Sääntökirjan yleinen osa	4
Palveluseteli	4
Palveluntuottajan velvoitteet	6
Hakeutuminen ja valvonta	6
Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus	6
Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite	6
Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen	7
Rekisterin pito ja tietosuojat	8
Asiakkaan asema ja oikeusturva	9
Asiakas palvelusetelin käyttäjänä	9
Asiakkaan oikeusturva	10
Hyvinvointialueen velvoitteet.....	10
Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö	11
Hakeutuminen palveluntuottajaksi	11
Yrityksen tietojen ylläpito	12
Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus	12
Laskutus	12
Verkkolaskutusohje	13
Verotus	13
Tuloverotus	13
Arvonlisäverotus	14
Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli – sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa	15

Palvelun tavoite ja sisältö.....	15
Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin asiakkaat.....	15
Palvelusetelin arvo ja voimassaolo.....	16
Palvelusetelillä hankittava palvelu	17
Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	17
Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluntuottajalle asetetut vaatimukset	17
Yhteydenpito hyvinvointialueeseen	17
Palveluntuottajalta vaaditut liitteet.....	17
Henkilöstö	19
Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa.....	19
Alihankinta	20
Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	20
Palvelun virhe.....	20
Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset.....	20
Reklamaatio ja palaute	21
Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta	21
Sääntökirjan sitovuus	22
Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	22

Julkaisija
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
12/2022

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.

Tässä sääntökirjassa kerrotaan yksityisen sosiaali- ja/tai terveysterveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Vantaan ja Keravan hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Palveluseteli

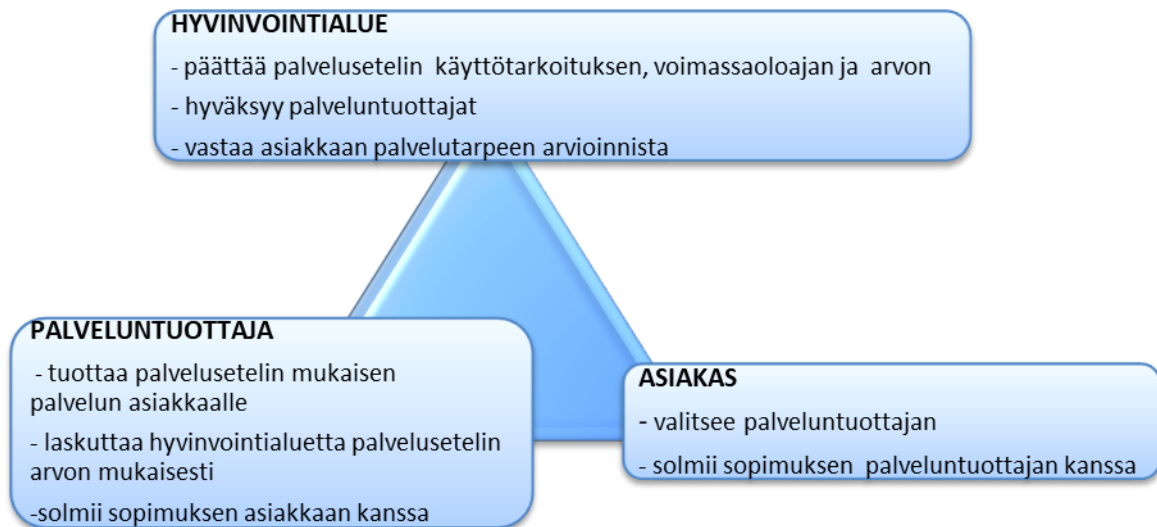
Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää hyvinvointialueen järjestämistä vastaavalla olevia sosiaali- ja terveysterveystuottajia. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveysterveystuottajissa. Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle perustuu ammattihenkilön tekemään palveluntarpeen arvioon. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja palveluseteliportaalista.

Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen sekä terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta osoitteesta www.vero.fi.

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa palvelusetelissä asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta. Hyvinvointialueen tulee määrätä palvelusetelin arvo niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) muutoksineen (601/2022), jäljempänä **palvelusetelilaki**, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveysterveystuottajissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveysterveystuottajien hankkimiseksi.

Palveluseteliä käytettäessä Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.



Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Hyvinvointialue** on palvelunjärjestäjä.
3. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan hyvinvointialueen myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti.
4. **Palveluseteliportaalilla** tarkoitetaan sähköistä järjestelmää, josta ilmenevät hyväksytyt palveluntuottajat, heidän tarjoamansa palvelut, yhteystiedot ja hinnat.
5. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa hyväksymiskriteerit ja toimintaohjeet palveluntuottajille.
6. **Palveluntuottaja** on yritys, jonka hyvinvointialue on hyväksynyt palveluseteli-palveluntuottajaksi.
7. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii oma-aloitteisesti sekä maksaa hankkimansa palvelut itse.

Palveluntuottajan veloitteet

Hakeutuminen ja valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan palveluseteliportaalin kautta.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, sillä hyvinvointialue, että sen käyttämät palveluntuottajat ovat liittyneet Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -ohjelmaan.

Hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Se valvoo palveluntuottajiksi hyväksytyjen palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajat palvelusetelijärjestelmään.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- 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 elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Jos Vantaan ja Keravan hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, sillä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite

Palveluntuottaja:

Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.

Noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Sitoutuu salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta/potilasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan palvelusetelituotannon päätyttyäkin.

Sitoutuu päivittämään palveluseteliportaaliin kaikki muutokset, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi hinta, palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, palveluun pääsy tiedot).

Ilmoittaa muutokset (esim. yhteystiedot, vastuuhenkilöt sekä palvelun tuottamiseen vaikuttavat olosuhteet) hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä lupaviranomaisille.

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

Palveluntuottaja on velvollinen tarkastamaan Lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä perusteella (504/2002) työntekijöiden soveltuvuuden tehtävään.

Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen

Palveluntuottaja:

Vastaa siitä, että toiminta perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät Sosiaalihuollon ammatinharjoittajien rekisteristä (Valvira). Palveluntuottaja huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.

Selvittää, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön.

Sitoutuu osallistumaan vähintään yhteen hyvinvointialueen kutsumaan kehittämistapaamiseen vuodessa.

Rekisterin pito ja tietosuoja

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

Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutoiminnassa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa edellä mainitun osalta hyvinvointialueen antamia ohjeita ja muita asiakastietojen käsittelyä koskevia säädöksiä.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassaolevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Lain sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä mukaisesti palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain 5§ mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 18§ koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettyä. 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.

Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelun eri vaiheissa, jotta jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

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

Päättäneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää 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.

Sitoutumalla näihin palvelusetelin sääntökirjan ehtoihin palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyn vaatimuksia.

Asiakkaan asema ja oikeusturva

Asiakas palvelusetelin käyttäjänä

Päätös palvelusetelin myöntämisestä perustuu yksilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue päättää palvelusetelillä tarjottavista palveluista ja niiden saannin kriteereistä.

Palvelun myöntämisen edellytyksenä ovat:

- asiakkaan palvelutarve täyttää palvelun saamisen asiakkuuskriteerit
- asiakkaan tarvitsemaan palveluun on saatavilla palveluseteli (= palvelusetelivaihtoehto on olemassa ja siihen varattu määräraha ei ylity)
- asiakas valitsee palvelun toteutustavaksi palvelusetelillä toteutettavan palvelun
- asiakas kykenee vastaamaan omien palvelujensa järjestämisestä.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä muulla tavoin järjestettävän vastaavan palvelun asiakasmaksusta. Asiakkaalle on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

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

Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaalle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä, jonka jälkeen hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palveluista, laskutusehdoista ja mahdollisista lisäpalveluista.

Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Tyytymättömyydestään palveluun kuluttajan tulee ilmoittaa sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. **Hyvinvointialue** on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan **oikaista** palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästytilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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 syytä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

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

Palveluntuottaja **ei ole vastuussa** viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Hyvinvointialueen velvoitteet

1. 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.
2. Hyvinvointialue ottaa palveluntuottajan hyväksymistä koskevan asian käsittelyyn mahdollisimman nopeasti vaadittujen selvitysten ja mahdollisten auditointien jälkeen, viimeistään kuitenkin 3 kuukauden kuluessa siitä, kun kaikki vaadittavat asiakirjat ovat saapuneet.
3. Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelin palveluntuottajat.
4. Hyvinvointialueen asiakasohjausyksikön työntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin, myöntää asiakkaalle palvelusetelin ja neuvoo asiakasta sen käytössä.
5. Hyvinvointialue valvoo, että hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset.
6. Hyvinvointialue peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. Hyvinvointialue tiedottaa palveluseteliportaalin palveluntuottajia kaikista muutoksista: mm. palvelusetelin arvon muutokset, sääntökirjan muutokset, ohjeet palveluhintojen päivityksestä. Palveluntuottajan tulee kohtuullisin väliajoin myös itsenäisesti tarkistaa mahdolliset sääntökirjaan tulleet muutokset ja tarkennukset. Palveluntuottajan katsotaan hyväksyneen muutokset, jos se ei ole hyvinvointialueelle niistä kirjallisesti reklamoinut 15 päivän kuluessa muutoksen tiedoksiannosta.

Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

Hakeutuminen palveluntuottajaksi

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen käyttämän sähköisen palveluseteliportaalin avulla. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät yrittäjät hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus.

Hyväksytyt palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalin osoitteessa: <https://www.palse.fi>.

Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone käytössään.

Yrityksen tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan voimassaolevat yhteystiedot, palveluntiedot ja hinnastot tulee näkyä asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus

Palveluntuottaja kirjaa kaikki palvelutapahtumat sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Laskutus

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

Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun kunnalle 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.

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 palvelutarpeen mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelusuunnitelmaan 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.

Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus.

Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion, hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
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 myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palveluntuottajan 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.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalipalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai yritys on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai suunnitelman laatiminen ei ole muusta syystä tarpeellista
- silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan hyvinvointialueen tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu hyvinvointialueen sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli – sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa

Palvelun tavoite ja sisältö

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, § 14, 19) mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä asukkailleen kotipalvelua. Lapsiperheillä on oikeus kotipalveluun perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- ja elämäntilanteen perusteella ole mahdollista.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin asiakkaat

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista toimintaa, johon lapsiperheillä on oikeus perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella ole mahdollista. Päätös lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisestä perustuu yksilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue päättää palvelusetelillä tarjottavista palveluista ja palvelun saamisen kriteereistä.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen lapsiperheiden kotipalvelua voidaan myöntää olemassa olevien resurssien puitteissa lähinnä seuraavin kriteerein:

- raskaus tai synnytys
- monikkoperhe; syntyy useampi lapsi yhtä aikaa
- kriisi perheessä
- lapsen sairaus tai vamma
- vanhemman sairaus tai vamma
- vanhemman masennus tai uupumus
- vanhemman hoitoon liittyvät käynnit, esim. sairaalakäynnit tai terapian käynnistyminen

- perheen muu tuen tarve

Ellei perheessä ole erityistä tuen tarvetta, ei lapsiperheiden kotipalvelua voidaan myöntää muita palveluja korvaavana palveluna, esim.

- vanhempien työssäkäynnin tai opiskelun aikaiseksi päivähoidoksi
- koululaisten aamu- tai iltapäivähoidoksi
- vanhempien harrastustoiminnan mahdollistamiseksi
- kotisiivoukseen, jos perheessä ei ole muuta tuen tarvetta
- lasten äkillisiin sairaustapauksiin
- korvaamaan henkilökohtaisen avustajan tarvetta.

Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta saada palveluseteliä. Lapsiperheiden kotipalvelun asiakaskriteerit täyttävällä asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliä ei myönnetä

- perheille, joille on myönnetty kotipalvelua lastensuojelun avohuollon tukitoimena
- jos perhe samanaikaisesti saa oman toiminnan lapsiperheiden kotipalvelua (kotisairaanhoidoa voi saada samanaikaisesti)

Palvelusetelin arvo ja voimassaolo

Palveluseteli on lapsiperheiden kotipalvelussa tasasuuruinen. Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo on 26 €/tunti. Palvelusetelillä myönnettävää apua voidaan myöntää perheelle enintään 40 tuntia kolmen kuukauden ajaksi kotikäynnillä tai puhelimesta tehdyn arvion perusteella. Tämän jälkeen palvelun tarvetta ei arvioida enää tilapäiseksi, vaan asiakasperheen palvelutarve arvioidaan uudelleen.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta. Muutoksesta ilmoitetaan palvelusetelin tuottajille. Ennen muutosta myönnettyjen palvelusetelien arvoon muutos ei vaikuta.

Palvelusetelin myöntämisestä annetaan päätös asiakkaalle ja tehdään palveluseteli sähköiseen järjestelmään.

Palveluntuottajalla on velvollisuus seurata, että palvelupäätöksessä myönnetty palvelun enimmäismäärä ei ylitä.

Palvelusetelillä hankittava palvelu

Palvelusetelillä voi ostaa palvelusetelijärjestelmässä olevilta palveluntuottajilta lapsiperheiden kotipalvelua yllä mainittujen myöntämiskriteereiden perusteella.

Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle vain sellaista palvelua, joka on määritelty palvelusetelissä ja asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa. Mikäli palveluntuottaja tuottaa muuta palvelua tai enemmän tunteja kuin palvelusetelissä on määritelty, maksaa asiakas kustannukset kokonaan.

Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta kuin palvelusuunnitelmassa määriteltävää palvelua, se on asiakkaan itse kokonaan maksettavaa lisäpalvelua, johon palveluseteliä ei voi käyttää.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet on esitetty kappaleessa Palveluntuottajan velvoitteet.

Yhteydenpito hyvinvointialueeseen

Palveluntuottaja sitoutuu säännölliseen yhteistyöhön ja yhteydenpitoon Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kanssa palvelusetelin tarkoituksen toteuttamiseksi.

Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan. Yrityskohtaiset tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Vastuu Group Oy:n järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse.

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-

tiedostoina. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (paitsi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tai kunnan hallintopäätös).

Pakolliset toimitettavat asiakirjat	Tilaajavastuu	Liitedokumentti (PDF)
Ennakkoperintärekisteri	x	
Työnantajarekisteri	x	
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)	x	
Kaupparekisteri	x	
Veromaksutiedot	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Työehtosopimus	x	
Työterveyshuolto	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
Potilasvakuutustodistus	x	x
Yel-vakuutustodistus		x
TOIMIPAIKKAKOHTAISET		
AVIn tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta		x
AVIn tai Valviran todistus yksityisten terveystaloiden antajien rekisteriin kuulumisesta		x
Omavalvontasuunnitelma		x

Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus (vaaditaan vastuuhenkilön)		X
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot) joko liitteenä tai kirjattuna palse.fi -järjestelmään		X
Rekisteriseloste (henkilötietolaki 10§)		X
Muu liite: Kunnan tai hyvinvointialueen toimielimen tai sen määräämän viranhaltijan hallintopäätös yksityisten sosiaalipalvelujen (kotipalvelujen tukipalvelut) tuottajien rekisteriin merkitsemisestä		X
Muu liite: Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta (Voi kirjata suoraan järjestelmään hakeutumisen yhteydessä)		X

Henkilöstö

Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijän tehtävään kelpoisuusehtona on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Henkilöstöllä tulee olla lähihoitajan, perushoitajan, kodinhoitajan tai vastaavan koulutus.

Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa

Palveluntuottaja tekee sopimuksen asiakkaan tai asiakkaan 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.

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään

tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle 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.

Alihankinta

Palveluntuottaja ei voi käyttää alihankkijoita lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu - palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa.

Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Asiakastyön laadun mittarina käytetään ensisijaisesti asiakaspalautetta. Myös valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden sisältö ja määrä ovat palvelun laadun mittareita.

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.

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. Palveluntuottajan on vastattava asiakkaan palautteeseen joko välittömästi tai kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava tiedoksi hyvinvointialueelle.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen aluehallintovirastoon.

Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle selvitykset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista ja niiden perusteella tehdyistä ratkaisuksista puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin.

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatio on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia. Hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

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

Palvelu pohjautuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja /tai asiakassuunnitelmaan. Asiakas antaa tarvittavat palvelun suorittamiseksi tarvittavat tiedot palveluntuottajalle. Asiakas voi halutessaan antaa palveluntuottajan käyttöön Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tekemän palvelutarpeenarvioinnin ja muita tilannetta selvittäviä asiakirjoja.

Asiakkaalle on määritelty omatyöntekijä tai palveluohjaaja, jolle palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa perheen toimintakyvyssä tai palvelutarpeessa olevista muutoksista. Tämän perusteella asiakassuunnitelmaa voidaan päivittää yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja

valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Sääntökirjan sitovuus

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 tähän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen. Sääntökirjan muuttaminen

- 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.

Palvelujen tuottamiseen sovellettava

lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
5. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
6. Työturvallisuuslaki (738/2002)
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
8. Tietosuojalaki (1050/2018)
9. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
10. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
11. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
12. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
13. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 (Yleinen tietosuojasetus)

14. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
15. Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)