

Palvelusetelin sääntökirja

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkinnällisen kuntoutuksen
kuntoutuspalveluiden ja peruukkipalveluiden hankinta palvelusetelillä

Hyväksytty 19.12.2022

Aluehallitus

Muutettu 3.11.2023, 7.12.2023, 24.4.2024, 12.6.2024, 19.9.2024, 29.11.2024, 23.5.2025,
16.12.2025, 27.5.2026 ja 26.6.2026

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi



Sisällys

1	Yleinen osio	4
1.1	Sääntökirja	4
1.2	Määritelmät.....	5
1.3	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	6
1.4	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	7
1.5	Palveluntuottajan velvoitteet	9
1.5.1	Lainsäädäntö.....	10
1.5.2	Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma	10
1.5.3	Rekisteröinti palvelutietovarantoon	10
1.5.4	Vakuutusturva	10
1.5.5	Toimitilat.....	10
1.5.6	Hintatiedot ja tiedottaminen	11
1.5.7	Sopimus ja palvelun peruuttaminen.....	11
1.5.8	Henkilöstö.....	11
1.5.9	Asiakastyytyväisyys ja -palaute	13
1.5.10	Tiedonanto hyvinvointialueelle.....	13
1.5.11	Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito.....	13
1.5.12	Julkisuus ja salassapito	14
1.5.13	Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi.....	15
1.5.14	Markkinointi	16
1.5.15	Laskutus	16
1.5.16	Palveluntuottamista uhkaavat häiriöt ja esteet	17
1.5.17	Muut vaatimukset.....	18
1.6	Hyvinvointialueen velvoitteet.....	18
1.7	Hyväksymisen peruuttaminen.....	19
1.8	Tietojärjestelmät	19
1.9	Verotus.....	21
1.9.1	Tuloverotus.....	21
1.9.2	Arvonlisäverotus.....	21
1.10	Vastuu virhetilanteessa.....	21
1.11	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	22
1.12	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle	22
1.13	Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot	22
2	Palvelukohtainen osio – Kuntoutuspalvelut.....	23
2.1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat.....	23
2.2	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja.....	23
2.3	Palvelun sisältövaatimukset.....	23
2.4	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	24

2.5	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	24
2.6	Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointialueelle.....	24
2.7	Laadun seuranta ja raportointi	25
2.8	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	25
2.8.1	Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus	25
2.8.2	Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset.....	25
2.9	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle	26
2.10	Hyvinvointialueen työntekijät palvelusetelipotilaiden kuntoutuksessa.....	26
2.11	Palvelusetelin arvo ja palveluiden sallittu hinnoittelu	26
2.12	Laskutus	27
2.13	Muut erityiset määräykset.....	27
2.13.1	Määritelmät.....	27
2.13.1	Palveluntuottajan velvollisuus ilmoittaa muutoksista	27
2.13.2	Usean toimipisteen rekisteröiminen	28
3	Palvelukohtainen osio – Peruukkipalvelut.....	29
3.1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat.....	29
3.2	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja	29
3.3	Palvelun sisältövaatimukset.....	29
3.3.1	Palveluseteli tavanomaiselle peruukille.....	30
3.3.2	Palveluseteli aitohiusperuukille	30
3.4	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	30
3.5	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	30
3.6	Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointialueelle.....	30
3.7	Laadun seuranta ja raportointi	31
3.8	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	31
3.8.1	Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset.....	31
3.9	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle	32
3.10	Palvelusetelin arvo ja palveluiden sallittu hinnoittelu	32
3.11	Laskutus	33
3.12	Muut erityiset määräykset.....	33
3.12.1	Määritelmät.....	33
3.12.2	Palveluntuottajan velvollisuus ilmoittaa muutoksista	33
4	Liitteet.....	34
4.1	Liite 1: Hintaliite kuntoutuspalvelut.....	34
4.2	Liite 2: Hintaliite peruukkipalvelut.....	35
4.3	Liite 3: Palvelukuvaus palveluntuottajille	35
4.4	Liite 4: Salassapito- ja turvallisuusliite.....	35
4.5	Liite 5: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin	35

1 Yleinen osio

1.1 Sääntökirja

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009, jäljempänä ”palvelusetelilaki”) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä jatkuvasti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi, ellei ole muuta päätetty, ja se koostuu yleisestä osiosta, palvelukohtaisesta osiosta sekä liitteistä. Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin kussakin palvelussa noudatettavaa ohjeistusta.

Tämän sääntökirjan yleinen osio ja palvelukohtainen osio sekä sen liitteet täydentävät toisiaan. Jos nämä osiot ja/tai asiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä, ellei toisin ole asiakirjoissa muualla todettu:

1. salassapito- ja turvallisuusliite
2. tietosuojaliite
3. sääntökirjan palvelukohtainen osio
4. hintaliite
5. sääntökirjan yleinen osio

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan ja sen liitteisiin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti tai sähköisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen ja päivittää sääntökirjan hyvinvointialueen sähköisille palvelukanaville. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle, ettei se sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, ei tämä voi ottaa uusia asiakkaita ja tämä poistetaan palveluntuottajarekisteristä. Palveluntuottajan on mahdollista hakeutua uudelleen palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan on noudatettava aina palvelua koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Lainsäädännön muuttuessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

1.2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta (sosiaalihuollon palveluissa) ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (terveyden- ja sairaanhoitopalveluissa).

Tilajalla eli palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Hyvinvointialueella tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Palveluntuottajalla tai palvelusetelituottajalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) jäljempänä ”valvontalaki” 4 §:n 2 kohdassa) tarkoitettua palveluntuottajaa, jotka tuottavat palveluita asiakkaille, joille on myönnetty palveluseteli.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. 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 kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan hyvinvointialueen järjestämiin sosiaali- ja terveyspalveluihin, joiden tuottamisesta vastaavat yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun tuottajat. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan hyvinvointialueen määrittämää maksimiarvoa, jonka hyvinvointialue on enintään velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle asiakkaan ja palveluntuottajan sopimasta hinnasta.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa (569/2009) 7 §:ssä säädetyllä tavalla ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaisella tavalla.

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

Hintakatto tarkoittaa hyvinvointialueen palvelusetelille määrittelemää enimmäishintaa, ja kyseessä on korkein mahdollinen hinta, jonka palveluntuottaja voi asettaa, sisältäen omavastuun.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluntuottajan tarjoamia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.

Omvastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuuksia ei voida periä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 4 ja 5 §:ssä maksuttomaksi säädetyistä palveluista. Tällöin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelille sellaisen käyvän arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa. Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä terveydenhuollon maksukattoa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, § 12).

1.3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) ja potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992). Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia (38/1978).

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa palveluseteliä asiakkaalle tekemänsä palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelusetelilain 6 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992) ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Hyvinvointialueella on viranomaisena lain perusteella oikeus saada palveluiden järjestämiseksi tarpeelliset tiedot muilta viranomaisilta.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Kuluttajansuojalain 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. Palvelusopimuksen tekemiseen liittyviä asioita voidaan kuvata tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa. Pyydettyä hyvinvointialueella on oikeus saada nähtäväkseen asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoon tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka tekemiseen annetaan päätöksessä ohjeet.

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 (laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007).

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain 23 a §:n mukaisesti asiakas voi myös tehdä kantelun. Vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 10 ja 10 a §:n mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle Lupa- ja valvontavirastolle.

Hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia.

1.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla sääntökirjakohtaisesti sähköisissä järjestelmissä. Tarkemmat tiedot järjestelmistä löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulta [Palvelusetelit palveluntuottajille - pirha.fi](http://palvelusetelit.palveluntuottajille-pirha.fi).

- Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta hakeuduttaessa palveluntuottaja tunnustautuu Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi tarjoamilla Tunnistus- ja Valtuudet -palvelulla. Lisätietoja asiointiin löytyy Suomi.fi-sivuston [Ohjeet ja tuki Suomi.fiin käyttöön - Suomi.fi](#) -sivulta. [Lisätietoja PSOP-järjestelmästä ja hakeutumisesta](#) löytyy parastapalvelua.fi-sivustolta.
- Palse.fi-portaaliin rekisteröidytessä palveluntuottaja täyttää portaalissa sähköisen hakemuslomakkeen. [Lisätietoja Palse-portaalista ja hakeutumisesta](#) löytyy palse.fi-sivustolta.

Palveluntuottajilla tulee olla nimettynä henkilö tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sekä ilmoitusten vastaanottajina.

Palveluntuottajan tulee käyttää hakemuksessa virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisessä käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla myös merkittynä viranomaisten luparekisteriin. Numeroita tai erikoismerkkejä ei saa käyttää palveluntuottajan nimessä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajarekisteri Soteri

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen edellyttää rekisteröitymistä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri) ja että rekisteröinnistä on annettu päätös.

Sosiaali- ja terveyspalveluita saa tuottaa vain rekisteröity palveluntuottaja ja palveluyksikkö. Lupa- ja valvontavirasto tekee päätöksen rekisteröinnistä. Rekisteröinnin edellytyksenä on, että palveluntuottaja ja palveluyksikkö täyttää sille säädetyt taloudelliset, toiminnalliset ja hallinnolliset edellytykset. Tiedot rekisteröidään Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin.

Lisätietoja rekisteröitymisestä saat Lupa- ja valvontaviraston sivuilta:

[Palveluntuottajarekisteri Soteri - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Palveluntuottajien tulee hakeutumisen yhteydessä todentaa hyväksymiskriteerit, jotka ovat edellytyksenä hyväksymiselle.

Vastuu Group Luotettava Kumppani -palvelu

Palveluntuottajan tulee liittyä Vastuu Group Luotettava kumppani -palveluun [Luotettava Kumppani | Vastuu Group](#), jolloin palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaistarkistukset tehdään automaattisesti (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006). Palveluntuottaja vastaa liittymiseen liittyvistä maksuista. Tiedot, todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia, pois lukien AVI:n ja Valviran myöntämä lupa.

Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelusta saatavat liitteet, joita ei tarvitse erikseen toimittaa hyvinvointialueelle:

- Todistus siitä, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin
- Veroviranomaisen todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkatodistus ja verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- Selvitys arvonlisäverovelvollisuudesta eli selvitys siitä, onko yritys merkitty arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.
- Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä työntekijöiden eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta (työehtosopimuksen nimi) tai keskeisistä sopimusehdoista / työehdoista mikäli yrityksessä työskentelee enemmän kuin yksi työntekijä
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
- Tieto lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ottamisesta
- Potilasvakuutuslain (948/2019) 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 vastuuvakuutus käytäntöä. **(Sovittaessa Luotettava Kumppani - palvelusta, muuten toimitettava erikseen.)**

Muut vaadittavat liitteet:

- Päätös rekisteröitymisestä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri).
- Omavalvontasuunnitelma
- Toiminnan kuvaus

- Kuvaus tiloista
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen: työntekijän etunimi ja sukunimi, nimike, koulutus ja rekisteröintinumero (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki)
- YEL-vakuutustodistus

Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä tarkemmin edellä mainittujen palveluntuottajalta vaadittavien todistusten lisäksi vaadittavat mahdolliset lisäliitteet. Palvelukohtaiset ehdot ja pätevydet määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Palveluntuottajan tulee päivittää liitteet vuosittain 30.4. mennessä. Hyvinvointialue saa automaattisesti Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelun piiriin kuuluvat päivitykset, mutta muiden liitteiden osalta palveluntuottajan tulee itse huolehtia päivityksistä. Hyvinvointialue voi pyytää ja palveluntuottajalla on tällöin velvollisuus toimittaa päivitetty liitteet tai muita liitteitä myös muuna ajankohtana.

Palveluntuottajalla voi olla yksi tai useampi toimipaikka. Palveluntuottaja tekee yhden hakemuksen, jossa toimipaikat on eritelty. Hyväksytyt palveluntuottajat ja toimintayksiköt merkitään hyvinvointialueen palvelusetelituottajien julkiseen rekisteriin.

Alihankinta

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa ja palveluntuottaja huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan. Palveluntuottaja ilmoittaa hakeutumisen yhteydessä käyttämänsä alihankkijat ja huolehtii tietojen ajantasaisuudesta. Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä tarkemmin alihankinnan käyttöä. Pirkanmaan hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Hyvinvointialue vastaa alueellaan toimivien palveluntuottajien valvonnasta.

Yritysjärjestelyt

Erilaisissa yritysjärjestelytilanteissa esim. liikkeenluovutus, yrityskaupat, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä hyvinvointialueeseen tarkempien ohjeiden saamiseksi.

1.5 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Samalla palveluntuottaja vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi ja sitoutuu ilmoitettujen tietojen oikeellisuuteen ja sääntökirjan liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, hyvinvointialue voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Asiakkaalla on oikeus saada sääntökirjassa kuvatus mukaista palvelua. Asiakkaan palveluntarpeeseen tulee vastata todellisten tarpeiden mukaisesti, ottaen huomioon hänen toimintakykynsä.

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

1.5.1 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin palvelun lainsäädännön perusta.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

1.5.2 Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma (valvontalaki § 26).

Palveluntuottajan on laadittava valvontalain (§ 27) velvoittama omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa palveluntuottaja kuvaa palveluyksikköön kuuluvien palvelujen tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat ja varmistavat palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

1.5.3 Rekisteröinti palvelutietovarantoon

Palvelutietovaranto (PTV) on valtakunnallinen keskitetty tietovaranto, johon kunnat, hyvinvointialueet, valtio ja yksityinen sektori kuvaavat asiakaslähtöisesti palvelunsa ja niiden asiointikanavat. Palveluntuottajan tulee rekisteröityä Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV) ja tuottaa tiedot tarjoamistaan palveluista. Rekisteröinti tapahtuu Suomi.fi-palvelunhallintasivuston kautta. Palvelu on maksuton. Palveluntuottaja vastaa itse tietojensa ylläpidosta ja tiedot tulee pitää ajan tasalla. Lisätietoa ja tukea rekisteröitymiseen saa Digi- ja väestöviraston verkkosivuilta [Palvelutietovaranto | Digi- ja väestötietovirasto | Digi- ja väestötietovirasto](#).

1.5.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvakuutuslain (948/2019) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan lähtökohtaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta.

1.5.5 Toimitilat

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä vain ammatinharjoittaja, joka tuottaa palveluja asianmukaisissa toimitiloissa. Tuotettaessa palvelua asiakkaan kotiin, toimitiloja ei kuitenkaan edellytetä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta, mukaan lukien tietosuojasta ja tietoturvasta, lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla, tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.

Toimitiloja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.

1.5.6 Hintatiedot ja tiedottaminen

Hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvon ja mahdollisen hintakaton. Palveluntuottaja määrittelee hinnastonsa sääntökirjan sisällön mukaisesti. Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin hinnan määräytymistä, tarkistamista ja hintatietojen hyväksymistä.

Palveluntuottajalla on oltava verkkosivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, toimitilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan kunnat, joiden alueella kotiin vietävää palvelua tuotetaan. Mikäli verkkosivujen vaatimus osoittautuu palveluntuottajalle kohtuuttomaksi vaatimukseksi, tietojen tulee löytyä käytössä olevasta sähköisestä järjestelmästä. Tiedottamisessa tulee huomioida saavutettavuus ja asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa tai suullisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, milloin tai miten palveluntuottaja on tavoitettavissa joko puhelimitse, sähköpostitse tai digitaalisen ajanvarauksen kautta. Ajanvarauksen peruminen pitää olla mahdollista kellonajasta riippumatta.

1.5.7 Sopimus ja palvelun peruuttaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kanssa on tehty sopimus palvelun sisällöstä, tuottamispaikasta, aikataulusta, palvelun määrästä sekä peruutusehdoista. Hinnoista ja tuotettavasta palvelusta tulee sopia siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen liittyviä vähimmäisvaatimuksia ja esimerkiksi palvelun peruuttamiseen tai keskeyttämiseen liittyviä käytäntöjä voidaan kuvata sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.

1.5.8 Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja, sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Henkilöstön tulee täyttää palvelua tuottaville ammattihenkilöille lainsäädännössä asetetut vaatimukset esim. laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016. Palvelukohtaisessa osiossa voi olla henkilöstölle asetettuja lisäehtoja.

Ottaessaan työsuhteeseen tai alihankkijaksi terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä

terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä sekä niiden henkilöiden osalta, joiden tehtäviin kuuluu alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) asiakkaiden tai potilaiden palvelua tai hoitoa laissa edellytetyllä tavalla (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002), myös henkilökunnan rikosrekisteriotteet.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä henkilökunta ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentin mukaisiin rikoksiin, ja siitä, että kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi annetun lain mukaisesti (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 4 momentin mukaisiin rikoksiin ja kaikkien ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §).

Hyväksytyt palveluntuottajan tulee osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottajan tulee esittää pyydettyä hyvinvointialueelle lista palveluntuotantoon osallistuvista henkilöistä ja yhteenveto henkilöiden rikosrekisteritunnistietojen esittämispäivästä. Palveluntuottajan tulee pitää ajan tasalla henkilöstöluettelo hyvinvointialueen sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottaja huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta säännöllisesti ja vähintään vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan, ja todentamaan pyydettyä käytyt koulutukset hyvinvointialueelle. Henkilökunnan tulee pätevyystasoltaan vastata hyvinvointialueen palveluntuotannon henkilöstön vähimmäispätevyyttä. Palveluntuottajan ja sen henkilöstön tulee pystyä toteuttamaan palvelu sujuvasti suomeksi tai ruotsiksi.

Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön toimilupaa luvanvaraisissa palveluissa. Palvelusta vastaavan henkilön ja muuta henkilöstöä koskevat vaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Palveluntuottaja vastaa riittävien ja asianmukaisten suojarusteiden hankinnasta ja kustannuksista henkilöstölleen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ohjeistuksesta ja opastuksesta suojarusteiden asianmukaisessa käytössä. Henkilöstön ohjeistamisessa ja opastuksessa tulee noudattaa hyvinvointialueen antamia ohjeistuksia.

Henkilöstövuokrauksen käyttö

Vuokrattu henkilöstö toimii suoraan palveluntuottajan työnjohdon alla eikä sitä tulkita alihankinnaksi. Palveluntuottajan tulee vuokrahenkilökuntaa käyttäessään huolehtia siitä, että palveluntuottajalla on hyvinvointialueen palvelusetelin sääntökirjan palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta, palveluksessaan riittävästi toiminnan edellyttämää ammattihenkilöstöä sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Hyvinvointialueella on halutessaan oikeus pyytää tietoja hankittavan palvelun tuottamiseen käytettävästä henkilöstövuokrausyrityksestä ja vuokrahenkilöstöstä.

Ulkomailta rekrytoidun työvoiman käyttö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ulkomailta rekrytoitaessa noudatetaan kansainvälisiä ja kansallisia lakeja. Palveluntuottajan on arvioitava työntekijöiden riittävä kielitaito kyseessä olevaan tehtävään. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että ulkomailta rekrytoitu henkilöstö täyttää tartuntatautilain 30 edellyttämät vaatimukset. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että työntekijällä on oleskelulupa ja työnteko-oikeus. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä ulkomailta rekrytoidun henkilöstön riittävän osaamisen selvittämisessä palvelunjärjestäjän ja valvontaviranomaisten kanssa ja noudatettava heidän ohjeitaan. Palveluntuottajan on osoitettava tarvittaessa ulkomailta rekrytoidun henkilöstön kielitaito palvelunjärjestäjälle todistuksin.

1.5.9 Asiakastyytyväisyys ja -palautte

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalauttejärjestelmä laadun seurantaan, ja palautteet tulee käsitellä asianmukaisesti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti eri kanavia hyödyntäen.

Hyvinvointialue voi tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyys- ja muita kyselyjä. Palveluntuottajan tulee avustaa kyselyiden toteuttamisessa esim. pitämällä kyselyä tai sitä koskevaa materiaalia näkyvillä taikka jakamalla materiaalia asiakkaille.

1.5.10 Tiedonanto hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta annettujen ohjeiden mukaan ja aina pyydettyä tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja poikkeamista sekä tietoturvasta. Asiakaspalautteet tulee raportoida hyvinvointialueelle vähintään vuosittain.

Palveluntuottajan on raportoitava viipymättä hyvinvointialueelle palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset sekä muut reklamaatiot ja niihin palveluntuottajan laatimat vastineet ja lausunnot.

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

Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle tiedoksi asiakkaille toimittamansa infokirjeet.

Palveluntuottaja toimittaa kaikki tiedoksi annettavat asiakirjat hyvinvointialueelle hyvinvointialueen pyytämällä tavalla.

1.5.11 Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito

Hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä. Rekisterinpitovelvoite syntyy palvelusetelilain (569/2009) nojalla hyvinvointialueelle, joka myöntää palvelusetelin. Palveluntuottaja sitoutuu rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välistä

suhdetta ja osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia koskeviin henkilötietojen käsittelyä koskeviin ehtoihin. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen tietosuojaliitettä. Ehtoihin sitoutuminen on palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytys.

Henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa huolellisuutta sekä lainsäädännön ja EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisia vaatimuksia. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (679/2016), tietosuojalaissa (1050/2018), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023 jäljempänä ”asiakastietolaki”) sekä muussa sovellettavassa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat sovellettavan henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön ja asiakastietolain edellyttämällä tavalla. Tietosuojaselosteen laatiminen on hyvinvointialueen vastuulla niiden asiakkaiden osalta, joille hyvinvointialue on myöntänyt palvelusetelin. Tiedot kuuluvat osaksi hyvinvointialueen rekistereitä, joista on laadittu tietosuojaselosteet. Tietosuojaselosteet löytyvät pirha.fi-verkkosivuilta.

Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietoja ainoastaan tuottaakseen palvelusetelillä hyvinvointialueen asiakkaille ja potilaille palveluja tämän sääntökirjan mukaisesti.

Hyvinvointialueella on oikeus antaa lisäohjeita asiakas- ja potilasasiakirjojen laatimisesta, ja palveluntuottaja sitoutuu niitä noudattamaan.

1.5.12 Julkisuus ja salassapito

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, julkisuuslaki) 5 §:n 2 momentin nojalla viranomaisen asiakirjana pidetään asiakirjaa, joka on laadittu viranomaisen antaman toimeksiannon johdosta. Näissä tapauksissa ei edellytetä, että asiakirja olisi viranomaisen hallussa (HE 30/1998 vp). Näin ollen palvelusetelitoiminnassa palveluntuottajan toiminnassa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisena toimivan hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii ne ja säilyttää niitä. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista.

Palveluntuottajan tulee noudattaa seuraavia toimintatapoja:

- Palveluntuottaja noudattaa soveltuvia lakeja ja annettuja ohjeita sekä sääntökirjojen salassapito- ja turvallisuusliitettä asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Palveluntuottajalla vaaditaan yhteisön omalla julkisella verkkotunnuksella toimiva sähköposti. Julkisella verkkotunnuksella tarkoitetaan sähköpostiosoitetta, joka on muotoa etunimi.sukunimi@palveluntuottajanimi.fi.
- Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö. Suositellaan, että palveluntuottaja käyttää [dpo@xx.fi/](mailto:dpo@xx.fi) tietosuoja@yritys.fi tms. tyylistä

tehtäväsidonnaista osoitetta ja puhelinnumeroa, ei yksittäisen henkilön henkilökohtaisia yhteystietoja.

- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu käsittelemään huolellisesti salassa pidettävät asiakastiedot ja noudattaa salassapitovelvollisuuttaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.
- Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisista toimenpiteistä tietojen käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan sekä salassapidon varmistamiseksi. Tietoturvaloukkaustilanteessa tulee asiasta ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle.
- Palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa liikesalaisuudet.

Palveluntuottaja saattaa saada palveluntuottamisen yhteydessä tietoonsa muutakin luottamuksellista tietoa kuin henkilötietoa, asiakastietoa ja/tai potilastietoa. Tällaista luottamuksellista tietoa on esimerkiksi pelastustoimintaa koskeva tieto sekä muu hyvinvointialueen toiminnan järjestämiseen ja luonteeseen liittyvä tieto, joka ei ole yleisesti tiedossa kuten hyvinvointialueen tietotekniikkainfrastruktuuriin, tietoturvahallintoon, sovelluksiin, järjestelmiin, toimintatapoihin ja käytänteisiin liittyvä tieto, tietoturvasta ja sovelluksista vastuullisiin ja niitä ylläpitäviin liittyvä tieto sekä kaikki sellainen hyvinvointialueen liiketoimintaan liittyvä tieto, joka ei ole yleisesti tiedossa ja joka annetaan palveluntuottajalle palveluntuottamisen perusteella. Luottamuksellinen tieto voidaan ilmaista suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa kaiken luottamuksellisen tiedon ja noudattamaan luottamuksellisen tiedon käsittelyssä yleisiä hyviä tietoturvaperiaatteita, joilla varmistetaan toiminnan jatkuvuus sekä poikkeamiin varautuminen.

1.5.13 Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että palveluun liittyvät tiedot säilyvät virheettöminä ja eheinä. Asiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja on käsiteltävä huolellisesti, tietoturvallisesti ja julkisuuslain (621/1999) mukaisen hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee käsitellä sähköisiä asiakirjoja tietoturvallisesti, ja niiden pitää olla suojattu esimerkiksi käyttäjätunnuksella ja salasalla tai toimikortin PIN-koodilla.

Paperiasiakirjojen fyysisen säilymisen turvaamiseksi palveluntuottajan tulee säilyttää ne tiloissa, joissa ne ovat turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta (esim. paloturvallisuus ja vesivahinkovaara) ja asiattomalta käytöltä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilytyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjojen säilytysaikoihin liittyviä määräyksiä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) määrittää tarkemmin asiakirjojen käsittelyä, arkistointia ja tuhoamista. Palveluntuottajan tulee noudattaa lakia kaikissa toimissaan, jotka liittyvät hyvinvointialueen lukuun tehtävään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn. Palveluntuottajan vastuulla on näihin asioihin aktiivinen ohjaus ja valvonta omassa organisaatiossaan. Palveluntuottaja vastaa alkuperäisten asiakkaita tai potilaita koskevien asiakirjojen toimittamisesta hyvinvointialueelle viipymättä.

Ajantasaista tietoa potilas- ja asiakasasiakirjojen laatimisesta ja käsittelystä sekä kirjaamisesta löytyy Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) verkkosivuilta.

Palveluntuottaja on myös velvollinen huolehtimaan tietosuoja-asetuksessa ja julkisuuslaissa säädettyjen asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä hyvinvointialueen kanssa.

65 ja 67 §:t velvoittaa palveluntuottajat liittymään Kanta-palvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Asiaa avataan tarkemmin tietojärjestelmiä koskevissa luvuissa.

Palveluntuottaja säilyttää asiakirjoja toimipaikassaan asiakkaan palvelusopimuksen ajan. Mikäli asiakkuus on jatkuva säilyttää palveluntuottaja asiakirjoja siihen saakka, kunnes sopimus päättyy. Tietosuoja-asetuksen 5 artiklan mukaan henkilötiedot on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Palveluntuottaja sitoutuu asiakkuuden päätyttyä järjestämään ja siirtämään asiakasasiakirjat hyvinvointialueelle arkistoitavaksi sekä hävittämään vastaavat hallussaan olevat asiakirjat. Palveluntuottajan lopettaessa palvelusetelipalvelun tuottamisen, palveluntuottajan tulee noudattaa hyvinvointialueen yksityisten palveluntuottajien asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi- ja luovutusohjetta [Asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi ja luovuttaminen - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakas-ja-potilasasiakirjojen-arkistointi-ja-luovuttaminen) Palveluntuottaja sitoutuu hävittämään taikka siirtämään kaikki taikka osan hyvinvointialueen vastuulla olevista henkilötiedoista myös hyvinvointialueen muulla perusteella näin vaatiessa. Selvyyden vuoksi todetaan, että nämä asiakasasiakirjojen käsittelyä koskevat velvollisuudet koskevat myös palveluntuottajan alihankkijaa.

Hyvinvointialueella on oikeus antaa tarkentavia ohjeita asiakirjojen säilytykseen, hävitykseen ja arkistointiin liittyen. Päivitetyt ohjeet tulee ottaa käyttöön viipymättä.

1.5.14 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava lainmukaista, asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Sen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää, esimerkiksi kannustamalla asiakasta hakemaan palvelusetelitä. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

1.5.15 Laskutus

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutuksen aikataulut vaihtelevat sen mukaan, onko kyseessä sähköinen järjestelmä vai laskutetaanko verkkolaskulla.

- PSOP-järjestelmässä kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivä.
- Palse.fi-portaalin kautta laskutettaessa laskussa tulee olla palveluseteliportaalin muodostettu laskuviite sekä muut ohjeistuksen mukaiset tiedot.
- Verkkolaskulla laskutettavissa palveluissa noudatetaan hyvinvointialueen laskutusohjeita. Ajantasaiset laskutusohjeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta (<https://pirha.fi>).

Laskutusohjeita ja maksuehtoja voidaan tarkentaa palvelukohtaisessa osiossa.

Yhden palvelusetelipalvelun osalta tulee lähettää yksi lasku. Eri palvelusetelipalveluita ei saa laskuttaa samalla laskulla. Laskussa ei saa olla asiakkaiden henkilötietoja. Laskuihin ei saa lisätä erillisiä laskutus- tai muita lisiä.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksista aiheutuneet kulut. Mikäli kirjaukset ovat toistuvasti virheellisiä, hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajan osallistumaan koulutukseen ja mahdollisesti määrätä sanktion.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio YEL-todistuksesta vuosittain hyvinvointialueelle.

1.5.16 Palveluntuottamista uhkaavat häiriöt ja esteet

Palveluntuottajan on huolehdittava palvelutoiminnan häiriöttömyydestä ja varauduttava ennalta mahdollisiin palveluntuotantoa haittaaviin esteisiin ja häiriöihin. Vaikutuksia tulee pyrkiä minimoimaan.

Mikäli palveluntuotantoa uhkaa vakava este tai häiriö, jonka toteutumiseen palveluntuottaja ei toiminnallaan voi vaikuttaa ja joka toteutuessaan aiheuttaisi vaaraa palvelun asiakkaiden terveydelle tai turvallisuudelle, voi hyvinvointialue harkintansa mukaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin esteen taikka häiriön vaikutusten minimoimiseksi ja asiakkaiden terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli palveluntuottaja on omalla toiminnallaan tai laiminlyönnillään edesauttanut häiriön tai esteen syntyä taikka näistä aiheutuvien vaikutusten leviämistä ja vakavuutta, on tämä velvollinen korvaamaan aiheutuneista toimenpiteistä syntyneet kustannukset täysimääräisinä.

Palveluntuottaja voidaan tietyissä tilanteissa vapauttaa sääntökirjan mukaisista velvollisuuksista. Vapauttamisperusteeksi (force majeure) voidaan katsoa sellainen sääntökirjan mukaisten velvollisuuksien täyttämisen estävä, epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota palveluntuottajan ei ole ollut syytä ottaa huomioon palvelusetelituottajaksi ilmoittautuessa, ja joka on palveluntuottajasta riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen alkanut sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen hyvinvointialueesta tai palveluntuottajasta riippumaton syy. Palveluntuottajan tulee neuvotella hyvinvointialueen kanssa ennen kuin tämän voidaan katsoa vapautuneen tuottamasta palvelua.

Ennalta ilmoitettua ja kestoaltaan rajattua tavanomaista lakkoa tai työnseisausta ei kuitenkaan lueta sellaiseksi tapahtumaksi, jonka perusteella palveluntuottajan voitaisiin katsoa olevan vapautettu tuottamasta palvelua.

1.5.17 Muut vaatimukset

Salassapitoa, henkilötietojen käsittelyyn ja asiakirjojen käsittelyyn liittyviä palveluntuottajan vastuita koskevat ehdot sekä muut sellaiset määräykset, joiden on katsottava tarkoitetun jäämään voimaan palvelun tuottamisen päättymisen jälkeenkin, pysyvät voimassa palvelun tuottamisen päättymisestä huolimatta.

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

1.6 Hyvinvointialueen veloitteet

Hyvinvointialueen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä, sähköisissä järjestelmissä ja/tai muulla soveltuvalla tavalla.

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992).

Hyvinvointialueen täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Hyvinvointialueen täytyy selvittää asiakkaalle, mitä tietoja hänestä luovutetaan hänen valitsemalleen palvelusetelituottajalle. Hyvinvointialueen on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat, kriteerit täyttävät palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun hakemus on otettu käsittelyyn ja palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiakirjat ja tiedot. Mikäli hakemus on epätäydellinen miltään osin, hyvinvointialue pyytää täydentämään hakemusta. Hakemus katsotaan rauenneeksi, mikäli palveluntuottaja ei toimita tarpeellisia asiakirjoja kolmen (3) kuukauden kuluessa täydennyspyynnöstä, ellei hyvinvointialue ole kirjallisesti ilmoittanut muuta määräaika.

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat hyvinvointialueen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa hyvinvointialue rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palveluntuottajan on tallennettava tai toimitettava palvelujen järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan kannalta olennaiset

tiedot hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan viimeistään palvelutapahtuman päättyessä hyvinvointialueen potilastietojärjestelmään tai oman asiakastietojärjestelmänsä avulla Kanta-palveluiden sosiaalihuollon asiakastietovarannon hyvinvointialueen rekisteriin. Palveluntuottaja voi koostaa yhteenvedon palveluntuottajan palautteesta palse.fi-portaalista tai muulla tavoin. Palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Hyvinvointialueella on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset sekä varmistaa, että tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Selvyyden vuoksi todetaan, että nämä hyvinvointialueen velvollisuudet eivät millään tavoin poista tai vähennä palveluntuottajalle asetettuja velvollisuuksia, kuten tietojen päivittämistä.

1.7 Hyväksymisen peruuttaminen

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

1. hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
2. palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
3. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan;
4. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu hankintalain 80 §:n mukaisesta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n 1 momentin 3, 4, 5, 6, 9 kohdan mukaiseen tekoon;
5. palveluntuottajaan tai alihankkijaan kohdistuu EU:n rajoittava toimenpide (pakote) tai YK:n pakote tai Suomen viranomaisen tekemä varojen jäädyttämispäätös, riippumatta siitä, onko pakote asetettu tai varojen jäädyttämispäätös tehty ennen vai jälkeen hyväksymisen tai
6. hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

Hyvinvointialue voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituottajaksi myös tämän pyynnöstä. Hyväksymisen peruutus astuu voimaan viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua tätä koskevasta pyynnöstä, ellei palvelukohtaisessa osiossa ole muuta sanottu palvelun irtisanomisesta. Palveluntuottaja ei ole velvollinen ottamaan uusia palveluseteliasiakkaita tänä aikana.

1.8 Tietojärjestelmät

Pirkanmaan hyvinvointialue varaa oikeuden päättää omistamiensa asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotosta ja käytöstä palveluntuottajalla sekä oikeuden vaihtaa käytettäviä järjestelmiä.

Hyvinvointialue voi edellyttää palveluntuottajaa käyttämään määrittelemiään asiakas- ja potilastieto-, tai muita järjestelmiään. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön palvelussa määritellyt järjestelmät hyvinvointialueen ilmoittamana ajankohtana. Hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajaa käyttämään myös palveluntuottajan omaa asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmää. Järjestelmien käyttövaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Tietojärjestelmiä käytetään palveluntuottajan tietoliikenneverkossa ja IT-laitteilla. Hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja hankkii itse tarpeelliset työasemat, tietokoneet, oheislaitteet ja tietoliikenneyhteydet sekä vastaa näistä aiheutuviista käyttökustannuksista. Palveluntuottajalla tulee olla käytössä kiinteä IP-osoite sekä tarvittaessa etätyötä tai liikkuvaa työtä tekeville työntekijöille VPN-ratkaisu (palvelu, joka suojaa internetyhteyden ja yksityisyyden verkossa). Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajan käyttöön citrix-yhteyden tai muun turvallisen käyttöyhteyden tietojärjestelmiin. Hyvinvointialueella on oikeus vaihtaa käytettävä tekniikka. Palveluntuottajan tulee nimetä tietotekniikasta vastaava yhteyshenkilö. Hyvinvointialueen tukipalvelut auttavat järjestelmän käyttöön liittyvissä teknisissä kysymyksissä.

Hyvinvointialue laskuttaa potilastietojärjestelmiensä käytöstä mahdollisesti aiheutuvat kulut palveluntuottajalta. Kulut muodostuvat työasema- ja käyttäjäkohtaisista tietojärjestelmien lisenssikustannuksista ja järjestelmän käyttötukipalvelusta.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tietojärjestelmien käytössä hyvinvointialueen ohjeita, osallistumaan tarpeenmukaisiin koulutuksiin sekä huolehtimaan käyttöoikeuksien hallinnasta ja valvonnasta sekä työntekijöiden perehdyttämisestä asianmukaisin tavoin niin, etteivät tietosuoja ja -turva vaarannu. Hyvinvointialueen järjestelmiin ei saa tallentaa palveluntuottajan omien itse maksavien tai muiden hyvinvointialueiden ohjaamien asiakkaiden tietoja.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Kanta-palvelujen vaatimusten mukainen asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) velvoittaa julkisia ja yksityisiä palveluntuottajia liittymään Kanta-palvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Palveluntuottajan tulee noudattaa annettua lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja määräaikoja.

Hyvinvointialueen omistamien järjestelmien lisäksi palveluntuottajalla voi olla käytössään omia toimintaansa soveltuvia järjestelmiä, kuten toiminnanohjaukseen liittyvät sähköiset järjestelmät. Palvelussa käytössä olevien palveluntuottajan järjestelmien tulee noudattaa ajantasaista lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistusta tietosuojan, salassapidon sekä henkilötietojen käsittelyn osalta.

Palveluntuottajan on laadittava tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021). Siinä kuvataan tietoturvaa ja -suoja koskevien käytäntöjen toteutuminen toiminnassa. Palveluntuottajan on hyvinvointialueen pyynnöstä toimitettava tietoturvasuunnitelma hyvinvointialueelle nähtäväksi ilman aiheetonta viivytystä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen salassapito- ja turvallisuusliitettä.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seurantaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa säädetään.

1.9 Verotus

1.9.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltuihin 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.

1.9.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla (35 §) tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- muun muassa hyvinvointialueen ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) tarkoitettu yksityisen palveluntuottajan antama terveysterveystoiminta;
- 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 (38 §) tarkoitetaan muun muassa hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

1.10 Vastuu virhetilanteessa

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, ellei kyseessä ole vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvun 2 §:n 1 momentissa tarkoitettu tilanne. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisuuden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

1.11 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättäneen henkilön riippumattomuus ei saa vaarantua, eikä henkilö saa olla lain nojalla esteellinen. Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei muun muassa voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelituottajaan, eikä palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä saa olla merkittävää omistusta palvelusetelituottajaan tai päätösvaltaa palvelusetelituottajassa.

1.12 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

Hyvinvointialue suorittaa palvelutarpeen arvioinnin ja antaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamiseen tarvittavat tarpeelliset tiedot ja pyytää suostumuksen asiakkaalta. Tarpeelliset tiedot määritellään palvelu- ja asiakaskohtaisesti erikseen.

1.13 Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot

Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ja sen liitteiden ehtoja.

Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan, voimassa olevan lainsäädännön tai viranomaismääräysten taikka asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, palvelussa on virhe. Virheestä tulee reklamoida. Virhe tulee korjata viipymättä. Hyvinvointialue voi sanktioida esimerkiksi toistuvia virheitä tai henkilöstömitoitukseen liittyviä rikkomuksia ja peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen.

Normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimittaessa tavoitteena on tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin johtaa, valvoo ja yhteensovittaa sosiaali- ja terveysministeriö. Valmius varmistetaan muun muassa valmiussuunnitelmin. Palveluntuottajien yksiköiden toteuttama omavalvonta on merkittävässä roolissa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Palveluja voidaan joutua sopeuttamaan vallitsevaan turvallisuustilanteeseen ja käytettävissä oleviin voimavaroihin, mikä kuitenkin edellyttää aina vahvoja perusteita, dokumentointia ja asiakirjojen ajantasaisuutta sekä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 50 §:ssä säädetään hyvinvointialueiden varautumisesta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

2 Palvelukohtainen osio – Kuntoutuspalvelut

2.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Palvelusetelin voi saada Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakas, jolla on lääkärin ja/tai muun julkisen terveydenhuollon asiantuntijan, kuten fysio-, toiminta-, puheterapeutin tai psykologin toteama toimintakyvyn vajaus, jolle lääkinnällinen kuntoutus on välttämätöntä toimintakyvyn parantamiseksi tai palauttamiseksi, ja joka ei ole pysyvästi laitoshoidossa.

Lääkinnällisen kuntoutuksen tarve, tavoitteet, sisältö, toteuttamistapa ja tarvittava määrä kirjataan julkisessa terveydenhuollossa laadittuun kuntoutussuunnitelmaan ja palvelusetelipäätöksen tekee aina hyvinvointialueen toimivaltainen viran- tai toimenhaltija.

Palvelusetelillä hankittu kuntoutuspalvelu on ensisijainen vaihtoehto Pirkanmaan hyvinvointialueen itse tuottamalle kuntoutuspalvelulle. Kuntoutuspalvelutarpeen arvion toteuttaneen terveydenhuollon ammattihenkilön tulee antaa asiakkaalle palveluohjausta, joka sisältää kuntoutuspalvelun toteuttamisen vaihtoehdot.

2.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja

Palveluntuottaja aloittaa uuden asiakkaan palvelun mahdollisimman pian, asiakkaan tarpeen mukaan kiireellisyys huomioiden, (esimerkiksi keskospäivät tai aivoverenkiertohäiriöpotilaat). Tilaja määrittää kiireellisyyssasteen sekä kuntoutuspalvelun perus- ja erityistason.

Mikäli palveluntuottaja ei pysty toteuttamaan palvelua oikea-aikaisesti, asiakasta ohjataan valitsemaan toinen palveluntuottaja. Palvelusetelin käyntimääriä ja voimassaoloaikaa ei voi ylittää. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään tiedon palveluun pääsyn kestosta ajan tasalla palse.fi-portaalissa.

2.3 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottaja noudattaa näyttöön perustuvaa hyvää kuntoutuskäytäntöä, jolla tarkoitetaan kliinisen asiantuntemuksen ja parhaan käytettävissä olevan systemaattisen tutkimuksen tuottaman näytön yhdistämistä. Hyvä kuntoutus on oikea-aikaista ja oikein kohdennettua, siinä otetaan huomioon kokonaisvaltaisesti asiakkaan tarpeet ja toimintaympäristö ja se toteutuu yhdessä asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti käyttäen tuloksellisia ja yleisesti hyväksytyjä kuntoutusmenetelmiä. Prosessin aikana syntyvä tieto ja jatko-ohjauksen tarve välitetään hoidosta tai seurannasta vastaavaan yksikköön. Kuntoutuksen aikana tehdään asiakkaan tarpeiden mukaista verkostoyhteistyötä. Hyvään kuntoutukseen kuuluu riittävän tiedon antaminen ja ohjaus sekä kuntoutujan aktiivinen osallistaminen.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen kuntoutuspalveluun, joka myöntämispäätöksessä on määritetty. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntoutussuunnitelmaa ja siinä olevia tavoitteita, lasten kuntoutuspalveluissa suositellaan ensimmäisten kolmen käynnin jälkeen käytäväksi aloituskeskustelu kuntoutussuunnitelman laatineen tahon kanssa kuntoutussuunnitelmassa määritellyistä tavoitteista. Tämä toteutetaan ohjauskäyntinä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen laatima palvelukuvaus palveluntuottajille toimii ohjeena palvelusetelipalveluiden tuottamisessa ja esitetään erillisessä liitteessä.

2.4 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilöstön ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994) vaatimukset. Fysioterapeutti, toimintaterapeutti, puheterapeutti ja neuropsykologi ovat kuntoutusalan ammattilaisia ja terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä. Ammattinimikettä saa käyttää ja ammattia harjoittaa vain kyseisen tutkinnon suorittanut fysio-, toiminta- ja puheterapeutti sekä neuropsykologi. Toimintaa valvoo Lupa- ja valvontavirasto.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutuspalvelua toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Ottaessaan työsuhteeseen tai alihankkijakseen terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä rekisteristä sekä henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) potilaiden hoidosta laissa edellytetyllä tavalla. Palveluntuottajan tulee dokumentoida rikosrekisteriotteiden tarkistaminen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentin mukaisiin rikoksiin ja kaikkien ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §).

Palveluntuottajan tulee esittää pyydetessä hyvinvointialueelle lista palveluntuotantoon osallistuvista henkilöistä ja yhteenveto henkilöiden rikosrekisteritunnistietojen esittämispäivästä. Palveluntuottajan tulee pitää ajan tasalla henkilöstöluettelo palse.fi-portaalissa.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta säännöllisesti ja vuosittain. Palveluntuottaja huolehtii palse.fi-portaaliin henkilöstön osaamiseen ja koulutukseen liittyvät perus- ja erityistason muutokset (fysio-, toiminta- ja puheterapia).

2.5 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakas maksaa itse ne palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun.

2.6 Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottaja kirjaa asiakastietolain (703/2023) mukaan toteutuneet kuntoutuspalvelukäynnit viiveettä käynnin jälkeen. Kuntoutuspalvelukäyntien kirjaaminen on edellytys laskutukselle ja palvelupalaute on edellytys jakson viimeisen kerran laskutukselle. Loppuarvio ja väliarvio sisältyvät palvelusetelin hintaan.

Palveluntuottajan tulee aktiivisesti muistuttaa asiakasta ilmoittamaan tulevien kontrollikäyntien ajankohdista, jotta palveluntuottaja voi toimittaa kuntoutuspalvelujaksosta väliarvion lääkärin käytettäväksi kontrollikäynnillä.

Pirkanmaan hyvinvointialue huolehtii palveluntuottajan toimittamien potilasasiakirjojen tallentamisen omaan rekisteriinsä Potilastiedon arkistossa. Asiakirjojen toimittaminen toteutetaan tilaajan ilmoittamalla tavalla. Pirkanmaan hyvinvointialueen potilastietojärjestelmän mahdollistaessa ostopalvelun valtuutuksen käyttöönoton palveluntuottaja, jolle tilaaja on tallentanut ostopalvelun valtuutuksen, tallentaa tiedot omasta potilastietojärjestelmästänsä suoraan tilaajan rekisteriin Potilastiedon arkistossa kuten kohdassa 1.8. Tietojärjestelmät, mainitaan.

2.7 Laadun seuranta ja raportointi

Palveluntuottajan tulee raportoida viivytyksettä palvelussa tapahtuneet virheet, hoitoa koskevat muistutukset, kantelut ja hoitovahinkoilmoitukset ja niiden ratkaisut suoraan Taysin kuntoutuspäällikölle. Kuukausittain raportoitava selvitys tehdyistä reklamaatioista, niiden syistä, lukumäärästä sekä korjaavista toimenpiteistä Taysin kuntoutuspäällikölle. Vuosittain raportoitavia ovat toteutettujen asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan tulee informoida ohjausryhmää kerran vuodessa tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta, potilasturvallisuudesta ja tietoturvasta.

Palveluntuottaja välittää kaikki pyydetyt raportit ja selvitykset hyvinvointialueen osoittamalla tavalla.

2.8 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

2.8.1 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kanssa on tehty sopimus palvelun sisällöstä, tuottamispaikasta, aikataulusta ja palvelun määrästä sekä peruutusehdoista.

Asiakkaan palvelutarpeen keskeytyessä pitkäaikaisesti tai päättyessä, on siitä välittömästi ilmoitettava myöntäjätaholle ja palvelusetelipäätös raukeaa.

2.8.2 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Liikuntarajoitteisella, esim. pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin. Toimitilojen tulee olla esteettömät ja niissä on oltava riittävät hygieni- ja wc-tilat. Toimitiloilla on oltava pelastuslain tarkoittama pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Mikäli kuntoutuspalvelu toteutetaan asiakkaan kotona, palveluntuottaja huolehtii potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että allastilojen käytössä noudatetaan 10/2017 päivitettyä Tukes-ohjetta 1/2015 Uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistäminen. Allasterapiaa toteutettaessa on allastiloissa oltava henkilö, jolla on suoritettuna voimassa oleva SPR:n EA 1 -kurssi tai vastaavan tasoinen koulutus.

2.9 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

Hyvinvointialue suorittaa palvelutarpeen arvioinnin ja antaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamiseen tarvittavat riittävät esi- ja potilastiedot ja pyytää suostumuksen asiakkaalta.

Asiakas saa palvelusetelinä asiakkaan kappaleen ja tuottajan kappaleen, joista tuottajan kappaleen hän luovuttaa valitsemalleen palveluntuottajalle. Palveluntuottaja syöttää setelissä olevat tiedot palse.fi-portaaliin, josta hän näkee tilaajan palvelusetelipäätöksen ”Lisätiedot”- kenttään tekemän kirjauksen (esim. kuntoutuspalvelun tavoitteet) tai lisätyt tiedostot.

2.10 Hyvinvointialueen työntekijät palvelusetelipotilaiden kuntoutuksessa

Hyvinvointialueen työntekijä, joka on osallistunut asiakkaan hoito- ja kuntoutusprosessiin (hoitoon, kuntoutustarpeen arviointiin, kuntoutussuunnitelman laatimiseen tai ostopalvelun myöntämiseen) ei voi tuottaa kyseiselle asiakkaalle hankittavaa palvelua.

2.11 Palvelusetelin arvo ja palveluiden sallittu hinnoittelu

Hyvinvointialue päättää viranhaltijapäätöksellä palvelusetelien arvon lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutuspalveluiden palveluseteli-ohjausryhmän esityksestä ja sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan summan. Ohjausryhmä tarkistaa palvelusetelin arvon pääsääntöisesti vuosittain. Palvelusetelillä korvattavan kuntoutuspalvelun palveluseteliarvo tai asiakkaalta perittävä omavastuuosuus ei muutu asiakkaan palvelusetelin voimassaoloaikana.

Palvelun hinnan ollessa pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan vain palvelun hinnan verran. Lasten kuntoutuspalvelun osalta seteli kattaa koko palvelun hinnan, sisältäen laskutuslisät ja muut kulut. Aikuisten kohdalla palveluntuottaja saa veloittaa palvelusetelin ja palveluntuottajan hinnan välisen eron potilaalta omavastuuosuutena. Palvelusetelien arvot kuntoutuspalvelukohtaisesti esitetään hintaliitteessä.

Palveluntuottajaksi hakiessaan palveluntuottaja toimittaa palveluittensa hinnaston. Hinnasto on esillä palveluseteliportaalissa. Ilmoitettuun hintaan ei saa lisätä muuta maksua. Omavastuuosuus ei kerrytä terveydenhuollon asiakasmaksukattoa. Matkakustannuksista asiakas voi saada korvausta siten, kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Palveluntuottajan on mahdollista asettaa uudet hinnat (omavastuuosuus) tilaajan määrittämänä ajankohtana. Palveluntuottajille hintojen muutos aukeaa palse.fi -portaalissa 4 viikkoa aikaisemmin. Muulla tavoin tehdyt hinnanmuutokset ovat mitättömiä. Laskutuslisät tai muut kulut sekä palvelukokonaisuuteen kuulumattomat lisäpalvelut katsotaan hinnankorotuksiksi ja osaksi omavastuuosuutta. Hinnoittelumalli sitoo palveluntuottajaa vain palvelusetelin osalta.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi luovuttaa toisen käyttöön tai muuttaa rahaksi. Palveluseteli tulee käyttää aina siihen tarkoitukseen, mihin se on määrätty. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaoloaikana, jolloin hän solmii sopimuksen uuden palveluntuottajan kanssa. Samalla palvelusetelillä palvelua voi tuottaa yhtäaikaisesti kaksi palveluntuottajaa.

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on arvonlisäverolain 34 § ja 130a §:n mukaista verotonta terveyden- tai sairaanhoitopalvelun myyntiä.

Hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

2.12 Laskutus

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Palveluntuottajan antama kuntoutuspalvelu perustuu aina kuntoutussuunnitelmaan, josta ilmenevät kuntoutuksen tavoitteet, sisältö, käyntikertojen määrä ja toteutumistapa.

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

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on 30 pv netto. Mikäli verkkolasku ei ole mahdollista, voidaan lasku toimittaa pdf-muodossa sähköpostilla hyvinvointialueelle, lisätietoa www.pirha.fi/laskutus.

Laskussa tulee olla palveluseteliportaalisissa muodostuva laskuviite (esim. EFA- tai PFYS-xxxx), yhteyshenkilön nimi sekä myöntävän kustannuspaikan selite. **Kustannuspaikkaselitteenä**, esimerkiksi kun myöntäjäorganisaationa on Pirkanmaan hyvinvointialue: kp 11705 tai myöntäjäorganisaationa Pirkanmaan hyvinvointialue TAYS: tilaajan kustannuspaikan selite (esim. lasten neurologia LNEY sekä yksikön kustannuspaikkanumero, jos tiedossa). Laskussa ei tule mainita asiakkaiden henkilötietoja.

Palveluntuottajan matkakulut asiakkaan toimintaympäristössä toteuttavista käynneistä korvataan 15 km yhdensuuntaisen matkan ylittävältä osuudelta voimassa olevan verohallinnon vahvistaman verovapaan enimmäiskilometrikorvauksen mukaisesti.

2.13 Muut erityiset määräykset

2.13.1 Määritelmät

Lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutuspalveluilla tarkoitetaan fysioterapiaa, psykofyysistä fysioterapiaa, robottivälineistä kävelykuntoutusta, toimintaterapiaa, puheterapiaa, ratsastusterapiaa ja neuropsykologista kuntoutusta. Lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämisestä huolehtii hyvinvointialue. Palvelut tulee järjestää sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kuntoutuksen tarve hyvinvointialueella edellyttää (Terveydenhuoltolaki 1326/2010).

2.13.1 Palveluntuottajan velvollisuus ilmoittaa muutoksista

Palveluntuottajan on ilmoitettava oma-aloitteisesti palse.fi-portaalissa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista, kuten henkilöstömuutokset, toimitilojen muutokset, toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen muuttuminen, palveluun pääsyn kesto ja palvelun hinta.

2.13.2 Usean toimipisteen rekisteröiminen

Yleisen osion kohdasta 1.4 poiketen lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutuspalvelun tuottaja voi rekisteröidä samalla Y-tunnuksella useamman toimipisteen, mikäli toimipisteillä on käytössään erisuuruisia omavastuuarvoja.

3 Palvelukohtainen osio – Peruukkipalvelut

Palvelusetelillä hankittu apuvälinepalvelu on vaihtoehto hyvinvointialueen itse tuottamalle apuvälinepalvelulle tai ostopalvelulle. Palvelusetelipäätöksen tekee aina hyvinvointialueen toimivaltainen viran- tai toimenhaltija. Palveluntuottajan antama apuvälinepalvelu perustuu aina palvelusetelisisitöumuksessa olevaan apuvälinearvioon.

3.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaat. Peruukki luovutetaan asiakkaalle, jolla on lääketieteellisin syin todetun vamman, sairauden, kehitysviivästymän tai edellä mainittujen hoitojen seurauksena aiheutuvaa tilapäistä tai pysyvää laaja-alaista hiustenlähtöä. Peruukin luovuttaminen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä voi tulla kyseeseen myös sukupuoltaan korjaavalle asiakkaalle, jolla on laaja-alaista hiusten lähtöä tai kaljuuntumista. Ensijaisesti luovutetaan keinokuituhiusperuukki, mutta lääketieteellisestä tai muusta yksilöllisestä syystä johtuen voidaan luovuttaa myös aitohius- tai muu erityisvalmisteen peruukki.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä luovutettavan peruukin tarve arvioidaan terveydenhuollossa voimassa olevien valtakunnallisten lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteiden mukaisesti. (STM Valtakunnalliset apuvälineiden luovutusperusteet)

3.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja

Asiakkaan on päästävä apuvälinearvioon viimeistään 10 työpäivän kuluessa asiakkaan yhteydenotosta.

Peruukin toimitusajan tulee olla korkeintaan 30 päivää. Mikäli palveluntuottaja ei pysty toteuttamaan palvelua oikea-aikaisesti, asiakasta ohjataan valitsemaan toinen palveluntuottaja. Palvelusetelin voimassaoloaikaa ei voi ylittää. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään tiedon palveluun pääsyn kestosta ajan tasalla palse.fi-portaalissa.

3.3 Palvelun sisältövaatimukset

Peruukkipalveluun kuuluu asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin sisällön ja arvon mukainen peruukki. Peruukkipalvelun tulee sisältää asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavan, tavanomaisen peruukin, joka on valittu yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluun kuuluvat lisäksi peruukin sovitukset, tarvittaessa peruukin pohjan muokkaus oikean kokoiseksi (myös vakiomalleissa), hiusten leikkaus/muotoilu sekä peruukin käytön ja huollon opastus. Asiakas saa sekä suulliset että kirjalliset käyttö- ja hoito-ohjeet. Kirjalliset ohjeet on oltava saatavilla myös ruotsin kielellä.

Palveluntuottaja vastaa peruukin sopivuudesta asiakkaalle. Sopivuus ja tuotetakuu tulee olla vähintään kolme (3) kuukautta. Takuu-aika alkaa tuotteen luovutuksesta asiakkaalle. Palveluntuottaja ei vastaa tuotteen virheellisestä käytöstä johtuvista vioista.

Tilapäisessä hiustenlähdössä hankitaan pääsääntöisesti keinohiusperuukki. Yksilöllisen tarpeen mukaan voidaan myöntää myös muu kuin keinohiusperuukki. Jos ihosairauden vuoksi myönnetään muu kuin keinohiusperuukki, tekee arvion ensimmäisen peruukin tarpeellisuudesta ihotautien

erikoislääkäri. Pitkäaikaisessa ja pysyvässä sairauden aiheuttamassa hiustenlähdössä terveydenhuollon ammattilaisen tekemän arvion perusteella myönnetään keinohiusperuukki tai aitohius- tai muu erityisvalmisteinen peruukki.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että luovutettavat apuvälineet ovat CE-merkittyjä ja ne täyttävät allergiattomuus- ja myrkyttömyysvaatimukset. Peruukeissa ei saa käyttää allergiaa aiheuttavia materiaaleja ja peruukin pohjamateriaalin tulee soveltua herkälle iholle. Jos kyseessä on terveydenhuollon laite tai tarvike, tulee apuvälineen täyttää lääkintälaitedirektiivin 2007/47/EY vaatimukset. Tuotteiden mukana on toimitettava kaikki sellaiset todistukset, luvat ja toimittajien hankittavaksi kuuluvat asiakirjat, jotka ovat tarpeen tuotteiden käyttöä varten.

3.3.1 Palveluseteli tavanomaiselle peruukille

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan vähintään kymmenen (10) erilaista vakiomallista kuituhiusperuukkia, joista osan tulee olla peruukkeja, joissa päälaen alueella on monifilamenttiosa. Peruukeista tulee olla saatavilla eri malleja, värejä, kokoja ja pituuksia. Palveluntuottajalla tulee olla liikkeessä sovitettavissa useita erilaisia peruukkeja.

3.3.2 Palveluseteli aitohiusperuukille

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan vakiomallisia pitkiä, puolipitkiä ja lyhyttä aitohiusperuukkia. Peruukeista tulee olla saatavilla eri malleja, värejä, kokoja ja pituuksia. Palveluntuottajalla tulee olla liikkeessä sovitettavissa erilaisia peruukkeja.

3.4 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Peruukkipalvelun asiakaspalvelusta ja siihen liittyvästä arvioinnista ja sovituksesta huolehtivalla henkilöllä tulee olla hiusalan perustutkinto, parturi-kampaajan ammattitutkinto tai muu peruukkialaan perehdyttävä koulutus sekä vähintään yhden (1) vuoden työkokemus peruukkipalvelusta, jolla tarkoitetaan peruukkien arviointia, mittausta, sovitusta, muutosten tekemistä, leikkausta/ muotoilua sekä käytönopastusta asiakkaalle.

Apuvälinearvioinnista ja sovituksista tulee vastata saman henkilön koko palvelujakson, ellei asiasta erikseen asiakkaan kanssa muuta sovita. Henkilön voi korvata saman pätevyyden omaavaa kollega loma-aikoina, sairastuessa ja koulutuksessa ollessa. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

3.5 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakas maksaa itse ne palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Palveluntuottajalla tulee olla valikoimassa peruukin pesuun ja hoitoon tarvittavat tuotteet, jotka asiakas voi hankkia. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotiutusvähennykseen tuloverotuksessa.

3.6 Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelutapahtuman kahdenkymmenenviiden (25) päivän kuluessa Palse.fi-portaaliin palvelutapahtumasta. Palvelutapahtuman kirjaus on edellytys laskulle. Kirjaukseen merkitään palveluajankohdan lisäksi palvelun antaneen henkilön nimi ja luovutetun peruukin malli.

3.7 Laadun seuranta ja raportointi

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen tuottamalta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä hyvinvointialue hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Palveluntuottaja sitoutuu toiminnassaan tavoittelemaan hyvää asiakastytyvyyttä.

Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Näistä palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa kirjallisesti.

Hyvinvointialueen alueelliseen apuvälinekeskukseen:

Tays Keskussairaala
Alueellinen apuvälinekeskus
PL 272, 33521 Tampere

Palveluntuottaja välittää kaikki pyydyt raportit ja selvitykset hyvinvointialueen osoittamalla tavalla.

3.8 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua palveluntuottajaksi hyväksytyille yksityiselle palveluntuottajalle. Peruukin hankkimista varten tarvittavat tiedot ovat palvelusetelissä, jonka asiakas toimittaa valitsemalleen palveluntuottajalle saatuaan palvelusetelin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kanssa on tehty sopimus palvelun sisällöstä, aikataulusta ja peruutusehdoista. Asiakkaan palvelutarpeen keskeytyessä pitkäaikaisesti tai päättyessä, on siitä välittömästi ilmoitettava myöntäjätaholle ja palvelusetelipäätös raukeaa.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palse.fi-portaalissa yhteystietonsa. Hinoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Palveluntuottajan ajantasaiset omavastuiden hintatietojen tulee olla nähtävissä myös verkkosivuilla. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Palveluntuottaja vastaa peruukin soveltuvuudesta asiakkaalle. Sopivuus- ja tuotetakuu tulee olla vähintään kolme (3) kuukautta. Takuuaika alkaa tuotteen luovutuksesta asiakkaalle.

3.8.1 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Peruukkien sovitukset tapahtuvat palveluntuottajan tiloissa, joiden edellytetään olevan asianmukaiset ja sijaitsevan Suomessa. Palveluntuottajan on huolehdittava tilojen turvallisuudesta ja siisteydestä. Hyvinvointialue voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakaspalvelutilat.

Peruukkihankinta on asiakkaalle usein arkaluonteinen asia, joten asiakaspalvelun edellytetään tapahtuvan rauhallisessa, näkösuojatussa sovitustilassa. Toimitilojen tulee olla esteettömät ja siellä on oltava riittävät hygienia- ja WC-tilat.

3.9 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

Hyvinvointialue suorittaa palvelutarpeen arvioinnin ja antaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamiseen tarvittavat riittävät esi- ja potilastiedot ja pyytää suostumuksen asiakkaalta.

Asiakas luovuttaa valitsemalleen palveluntuottajalle palveluntuottajan kappaleen setelistä. Palveluntuottaja syöttää setelissä olevat tiedot palse.fi-portaaliin, josta hän näkee asiakkaan tarkemmat tiedot, kuten tilaajan yhdyshenkilön.

3.10 Palvelusetelin arvo ja palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan hyvinvointialueen maksamaa osuutta kuituhiusperuukin ja peruukkipalvelun hinnasta. Alueellisesti sovitun työjaon mukaan Taysin syövänhoidon vastuualue kustantaa hoitoon liittyen ensimmäisen peruukin, jonka jälkeen mahdolliset peruukin uusimiset ovat potilaan asuinkunnan mukaisen hyvinvointialueen vastuulla. Jos potilaan kotikunta ei kuulu hyvinvointialueen hoitoalueeseen (esim. vapaa valinnan potilaat), potilas hakee maksusitoumusta peruukin hankintaan asuinkuntansa mukaiselta hyvinvointialueelta.

Hyvinvointialue päättää viranhaltijapäätöksellä palvelusetelien arvon lääkinällisen kuntoutuksen kuntoutuspalveluiden palveluseteli -ohjausryhmän esityksestä ja sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan summan. Ohjausryhmä tarkistaa palvelusetelin arvon pääsääntöisesti vuosittain. Palvelusetelillä korvattavan peruukin palveluseteliarvo ei muutu asiakkaan palvelusetelin voimassaoloaikana.

Lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon tulee olla sellainen, että sillä voi hankkia asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavan tavanomaisen apuvälineen. Asiakas saa kuitenkin halutessaan hankkia palvelusetelin arvoa kalliimman apuvälineen, jolloin hänen tulee itse maksaa valitsemansa apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen hinnanero. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569)

Palvelusetelien arvot apuvälinekohtaisesti esitetään liitteessä.

Palveluntuottajaksi hakiessaan palveluntuottaja toimittaa palse.fi -portaaliin palvelun hinnan ja omavastuuosuuden. Ilmoitettuun hintaan ei saa lisätä muuta maksua. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palveluntuottajan asiakkaalta veloittama omavastuuosuus ei kerrytä terveydenhuollon asiakasmaksukattoa, eikä hyvinvointialue voi periä palvelusetelin käyttäjältä apuvälinepalvelusta asiakasmaksua. Matkakustannuksista asiakas voi saada korvausta siten, kuin sairausvakuutuslaissa (1224/2004) säädetään.

Palveluntuottajan on mahdollista asettaa uudet hinnat (omavastuuosuus) tilaajan määrittämänä ajankohtana. Palveluntuottajille hintojen muutos aukeaa palse.fi -portaalissa 4 viikkoa aikaisemmin. Muulla tavoin tehdyt hinnanmuutokset ovat mitättömiä. Laskutuslisät tai muut kulut sekä palvelukokonaisuuteen kuulumattomat lisäpalvelut katsotaan hinnankorotuksiksi ja osaksi omavastuuosuutta. Hinnoittelumalli sitoo palveluntuottajaa vain palvelusetelin osalta.

3.11 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta jälkikäteen kustakin peruuksesta erikseen palvelusetelipäätöksen mukaisesti.

Laskussa tulee olla palse.fi-portaalissa muodostettu laskuviite (EFPER -xxxxxx) sekä palvelusetelin päätösnumero, laskussa ei tule mainita asiakkaiden henkilötietoja. Maksuehto on 30 pv netto. Laskutus tapahtuu ensisijaisesti verkkolaskuna. Mikäli verkkolasku ei ole mahdollista, voidaan lasku toimittaa pdf-muodossa sähköpostilla hyvinvointialueelle, lisätietoa www.pirha.fi/laskutus.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat peruutuksen ehdoista kirjallisessa sopimuksessa asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Ajanvarauksen peruminen pitää olla mahdollista kellonajasta riippumatta.

3.12 Muut erityiset määräykset

3.12.1 Määritelmät

Apuväline on lääkinnällisen kuntoutuksen asetuksen mukaan lääkinnällisin perustein todetun toimintavajavuuden korjaamiseen tarkoitettu väline, laite tai vastaava, jota vajaakuntoinen henkilö tarvitsee selviytyäkseen päivittäisissä toiminnoissaan. Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettuun lakiin (741/2023), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 4 §:n määritelmän tarkoittamia terveyspalveluja. Peruukkipalvelua ei katsota lain tarkoittamaksi terveydenhuollon palveluksi.

3.12.2 Palveluntuottajan velvollisuus ilmoittaa muutoksista

Palveluntuottajan on päivitettävä oma-aloitteisesti palse.fi-portaalissa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista, kuten henkilöstömuutokset, toimitilojen muutokset, toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen muuttuminen, palveluun pääsyn kesto ja palvelun hinta.

4 Liitteet

4.1 Liite 1: Hintaliite kuntoutuspalvelut

Lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutuspalveluiden palveluseteliarvot 1.1.2024 alkaen, päivitetty 25.6.2026										
PALVELUVALIKKO	Fysioterapia		Psyko- fyysinen fysio- terapia	Robotti- avusteisen kävely- kuntoutus	Toimintaterapia		Ratsas- tusterapia	Puheterapia		Neuro- psykologinen kuntou- tus
	Perus- taso	Erytyis- taso	Erytyis- taso	Erytyis- taso	Perus- taso	Erytyis- taso	Erytyis- taso	Perus- taso	Erytyis- taso	Erytyis- taso
LAPSET 100 % palveluseteli										
45 min vastaan- otto/etäterapia	62,00	69,00	69,00	93,00	72,00	81,00		113,00	125,00	128,00
45 min kotikäynti	93,00	104,00	104,00		108,00			169,00	188,00	191,00
60 min vastaan- otto/etäterapia	79,00	88,00	88,00	108,00	91,00	101,00	153,00	141,00	156,00	171,00
60 min kotikäynti	117,00	132,00	132,00		136,00	151,00		211,00	234,00	257,00
90 min kotikäynti					204,00					
60 min parikäynti										171,00
90 min ryhmä- käynti					120,00					130,00
60 min verkosto	117,00				136,00			211,00		257,00
90 min verkosto	176,00				204,00			317,00		386,00
Allasterapia, yksilö 60 min	117,00									
Allasterapia, ryh- mäkäynti 45 min	35,00 /hlö									
AIKUISET*										
45 min vastaan- otto/etäterapia	51,00	58,00	58,00	82,00	61,00	69,00		113,00	125,00	128,00
45 min kotikäynti	82,00	93,00	93,00		97,00			169,00	188,00	191,00
60 min vastaan- otto/etäterapia	67,00	77,00	77,00	97,00	80,00	90,00	142,00	141,00	156,00	171,00
60 min kotikäynti	106,00	120,00	120,00		124,00	140,00		211,00	234,00	257,00
90 min kotikäynti					193,00					
90 min ryhmä- käynti					108,00					122,00
60 min verkosto	110,00				129,00			211,00		263,00
90 min verkosto	165,00				193,00			317,00		395,00
Allasterapia, yksilö 60 min	106,00									
Allasterapia, ryhmäkäynti 45 min	23,50 /hlö									

*Palvelusetelin 100 prosenttisesta arvosta vähennetty yli 18-vuotiailla noin 11,40 euroa fysio- ja toimintaterapiassa.

Yliivatuissa palvelusisällöissä ei myönnetä enää uusia palveluseteleitä, mutta aiemmin myönnetyt palvelusetelit ovat käytettävissä niiden voimassaoloajan ja laskutettavissa normaalisti.

4.2 Liite 2: Hintaliite peruukkipalvelut

Tuote	Arvo €
Kuituhiusperuukki	325,05
Aitohiusperuukki	1004,00

- **PERUUKKIPALVELUSETELI (KUITUHIUSPERUUKKI)** 259,00 euroa (alv 0 %) + alv 25,5 % = 325,05 euroa
- **PERUUKKIPALVELUSETELI (AITOHIUSPERUUKKI)** 800,00 euroa (alv 0 %) + alv 25,5 % = 1004,00 euroa

4.3 Liite 3: Palvelukuvaus palveluntuottajille

[Palvelukuvaus palveluntuottajille](#) löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta

4.4 Liite 4: Salassapito- ja turvallisuusliite

Ajantasainen salassapito- ja turvallisuusliite löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta [salassapito-ja-turvallisuusliite-palvelusetelisaantokirjoihin](#)

4.5 Liite 5: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin

Ajantasainen tietosuojaliite löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta [tietosuojaliite-palvelusetelisaantokirjat](#)