

Vastaanottotoiminnan konsultaatio ja tutkimuspalveluseteli sääntökirja

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty 15.1.2024, § 18

Aluehallitus

Muutettu 7.1.2025, § 2 ja 4.12.2025 § 64 ja 27.5.2026 § 41

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi



Sisällys

1	Yleinen osio	4
1.1	Sääntökirja	4
1.2	Määritelmät.....	4
1.3	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	6
1.4	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	7
1.5	Palveluntuottajan velvoitteet	9
1.5.1	Lainsäädäntö.....	9
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.....	23
2.1	Palvelun sisältövaatimukset.....	23
2.1.1	Palvelusetelien käyttö	23
2.1.2	Palvelusetelivaihtoehdot.....	23
2.2	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	23

2.3	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	23
2.4	Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointialueelle.....	23
2.5	Laadun seuranta ja raportointi	24
2.6	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	24
2.7	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle	24
2.8	Palvelusetelin arvo ja palveluiden sallittu hinnoittelu	24
2.9	Laskutus	25
2.10	Muut erityiset määräykset.....	26
2.10.1	Ilmoittautuminen ja hakeutuminen palveluntuottajaksi	26
2.10.2	Alihankinta	27
2.10.3	Voimassaolo	27
3	LIITTEET	28
3.1	Liite 1: Hintaliite	28
3.2	Liite 2: Ohjeet	28
3.3	Liite 3: Salassapito- ja turvallisuusliite.....	28
3.4	Liite 4: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin	28

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 terveystalvulun 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 terveystalvuluihin, 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.

Tasasuuruksella 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.

Omavastuuosuudella 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 vastuushenkilölle 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](https://palvelusetelit.palveluntuottajille-pirha.fi).

- Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta hakeuduttaessa palveluntuottaja tunnustautuu Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi tarjoamalla Tunnistus- ja Valtuudet -palvelulla. Lisätietoja asiointiin löytyy Suomi.fi-sivuston [Ohjeet ja tuki Suomi.fin 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 terveystalouksia 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 vastuuvakuutuskäytäntöä. **(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 riittävyttä.

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. Tuottaessa 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 pätevyden 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 -palaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalautejärjestelmä 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 ratkaisuksista. 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 tietosuojaliittettä. Ehtoihin sitoutuminen on palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytys.

Henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa huolellisuutta sekä lainsäädännön ja EU:n tietosuojasetuksen 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 salasanalla 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 tietosuojasetuksessa 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](#) 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. Hinnoista 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 kestoltaan 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 aiheutuvista 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 seuranta 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 määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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 terveystyöpalvelu;
- 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

Palvelusetelillä hankittu palvelu on vaihtoehto hyvinvointialueen itse tuottamalle palvelulle tai ostopalvelulle. Potilas ei saa palveluseteliä suoraan, vaan palvelusetelipäätös tehdään palvelukohtaisesti palvelusta vastaavassa yksikössä.

2.1 Palvelun sisältövaatimukset

Toimenpiteiden kohdalla pitää noudattaa Käypä hoito -suosituksia ja hoitojen tulee olla vaikuttavia. Palveluntuottajan tulee perehtyä riittävän kattavasti potilaan esitietoihin.

2.1.1 Palveluseteleiden käyttö

Nämä palvelusetelit ovat avohoidon konsultaatiota ja diagnostiikkaa sekä vastaanottoimenpiteitä sisältäviä seteleitä, jotka on listattu erillisessä listassa. Näitä perusterveydenhuollon lääkäri käyttää potilaansa hoidossa osana monipuolista keinovalikoimaansa. Palveluseteleiden avulla pyritään turvaamaan palvelut jatkossa ja niiden hallinnointi tapahtuu avopalveluiden vastaanottopalveluissa perusterveydenhuollossa.

2.1.2 Palvelusetelivaihtoehdot

Tuotenumero	Tuote
1	Gastroskopiitutkimus ja soitto vastauksista -sisältää näytteenoton, PAD laskutus Fimlabin tutkimushinnaston mukaan
2 skopia tmp	Kolonoskopiitutkimus ja soitto vastauksista -sisältää näytteenoton, PAD laskutus Fimlabin tutkimushinnaston mukaan Kolonoskopiitutkimukseen liittyvä polypektomia

2.2 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset.

Palveluntuottajalla tulee olla oman alansa erikoislääkärin pätevyys.

2.3 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakas maksaa itse ne palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Potilaalle tulee kertoa selkeästi tarjotuista lisäpalveluista ja niistä hänelle koituvista maksuista. Hoitoon liittyvät B-lausunnot ja vastaavat, joita potilaat tarvitsevat etuuden hakemiseen, laskutetaan lausuntoa pyytävältä potilaalta tuottajan toimesta.

2.4 Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan vastuulla on toimittaa asiakkaan palvelutapahtumaan liittyvät tiedot ja hoitopalautteet hyvinvointialueen ohjeistamalla tavalla. Palvelussa syntyvän potilastiedon

rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue, joka myös huolehtii tietojen arkistoisesta lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja ei voi kirjata palvelusetelipalvelua koskevia potilaskohtaisia tietoja omaan asiakastietojärjestelmään siten, että ne siirtyvät suoraan Kanta-arkistoon. Palvelun yhteydessä asiakkaalle annetun lääkemääräyksen tiedot tulee tallentaa Reseptikeskukseen.

Hyvinvointialue toimittaa hyväksytyille palvelusetelituottajille hoitopalautetta koskevan ohjeistuksen ja palveluntuottajan on noudatettava sitä hoitopalautteen annossa.

Mikäli palautteen lähettämisen jälkeen palveluntuottaja saa tiedon asiakkaan hoitosuunnitelmaan tulleista muutoksista (esim. lähetteen palautumisesta), tulee palveluntuottajan ilmoittaa tehdyistä muutoksista palvelusetelin myöntäneelle taholle.

2.5 Laadun seuranta ja raportointi

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

2.6 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Asiakkaan ja/tai hänen edunvalvojan sekä palveluntuottajan välille syntyy kuluttajasuojalainsäädännön mukainen sopimus, kun asiakas päättää hankkia palvelusetelillä palvelua palveluntuottajalta.

Asiakas valitsee palveluntuottajan julkisesta luettelosta ja sopii palvelun aikataulun. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään vain siihen merkittyyn palveluun. Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta vastaanottoiminnan konsultaatio- ja tutkimuspalvelun palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

Asiakas maksaa varsinaisesta palvelusetelipalvelusta omavastuuna halvimmillaan Pirhan asiakasmaksua vastaavan summan.

2.7 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

Hyvinvointialue suorittaa palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle mukaan palvelun toteuttamiseen riittävät esi- ja potilastiedot (lähete) toimitettavaksi palveluntuottajalle. Tarvittaessa hyvinvointialue pyytää asiakkaalta suostumuksen tietojen luovuttamisesta suoraan asiakkaan valitsemaalle palveluntuottajalle.

Tilaaajan palvelusetelistä vastaava taho informoi palveluntuottajia toimintamalleista.

2.8 Palvelusetelin arvo ja palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus (Palvelusetelilaki 7 § 1 mom.). Ilmoitettu hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut mukaan lukien hoitopalautteen antamisen.

Palvelusetelin arvo määritellään niin, että jokaisessa palvelusisällössä edullisimman hinnan ilmoittaneen tuottajan asiakkaalta perimä omavastuuosuus on sama kuin minkä asiakas maksaa vastaavasta Pirkanmaan hyvinvointialueen omana tuotantona antamasta palvelusta. Asiakkaan maksama omavastuuosuus on palvelusetelituottajan ilmoittaman hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus. Jos asiakas valitsee palveluntuottajan, jonka ilmoittama hinta on korkeampi, sitä suurempi on myös asiakkaan omavastuuosuus. Alle 18-vuotiaiden palvelusesteleistä ei peritä omavastuuta.

Hakeutuessaan PSOP-järjestelmään palveluntuottajan tulee tehdä hinnasto, johon palveluntuottaja sitoutuu kahdeksi vuodeksi. Hinnaston voimassaoloaikana hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tehdä tarvittaessa muutoksia yksittäisen palvelusetelin arvoon ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

Palveluseteliin sisältyy yksi (1) vastaanottokäynti, jollei luettelossa muuta mainita. Tuotteelle voidaan määritellä vain yksi (1) hinta, riippumatta esimerkiksi todellisesta käynnin kestosta tai yksittäisen toimenpiteen toteuttamiseen kuluva ajasta. Osa tuotteista sisältää kuitenkin vaihtoehtoja. Laskutuksessa laskutetaan toteutuneen vaihtoehdon mukaisesti.

Luettelossa mainitun vastaanottokäynnin, diagnostisen tai hoidollisen tutkimuksen tai vastaanottotoimenpiteen tuotesisältöön kuuluvat kaikki kustannukset, mukaan lukien tarvike-, puudute- ja lääkekustannukset sekä posti- ja puhelinkustannukset, kirjallinen seloste tai lausunto ja sen toimittaminen lähettäneelle lääkärille tai lähettävän sote-aseman ylilääkärille, mahdolliset kuvien siirrosta aiheutuneet kustannukset (sähköinen siirto kuvantamisarkistosta tai jos siirtoyhteyksiä ei ole, niin CD:n polton kustannukset). Tuotesisältöön kuuluvat myös tavanomaisten toimenpidekomplikaatioiden hoitaminen; tavanomainen toimenpidekomplikaatio on esimerkiksi vuorokauden kuluessa toimenpiteestä ilmaantuva verenvuoto tai alle viikon kuluessa ilmaantuva haavainfektio.

Laboratoriotutkimukset, joita tarvitaan vastaanottokäynnin yhteydessä, otetaan sote-asemalla ennen lähetteen tekoa. Tuotteen hintaan voidaan lisätä tutkimuksen tai toimenpiteen yhteydessä otetun kudoksen- tai solunäytteen kustannukset sellaisena, kuin ne ovat Fimlab:n sillä hetkellä voimassa olevassa hinnastossa.

Jos erikoislääkärin vastaanoton jälkeen valmistuu tutkimustuloksia, joiden kertominen potilaalle edellyttäisi sen, että erikoislääkäri kertoo ne itse potilaalle, puhelu sisältyy tuotteen hintaan (mainittu tuoteluettelossa).

2.9 Laskutus

Palvelukäynnin kirjaaminen PSOP-järjestelmään ja hoitopalautteen toimittaminen hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan on edellytys sille, että palveluntuottajalle voidaan suorittaa maksu asiakkaalle annetusta palvelusta.

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta vastaanottotoiminnan konsultaatio ja tutkimuspalvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialueelta annetun palvelusetelin arvon suuruisen summan, kuitenkin enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan, mikäli hinta on pienempi kuin

palvelusetelin arvo. Palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylittävän osuuden suoraan asiakkaalta omavastuuosuutena.

Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus määräytyvät palvelusetelin myöntämispäivän mukaan eikä niihin tehdä muutoksia palvelusetelin voimassaoloaikana. Halvimmillaan omavastuuosuus on suuruudeltaan sama kuin hyvinvointialueen itse tuottaman vastaavan palvelun asiakasmaksu asiakkaalle. Palvelusetelin omavastuuosuuden suuruus vaihtelee palveluntuottajittain. Asiaksmaksujen muuttuessa, uudet palvelusetelit myönnetään uusien asiaksmaksujen mukaisilla omavastuuosuuksilla. Asiaksmaksujen muutokset tapahtuvat yleensä vuodenvaihteessa.

Palveluntuottajan tulee kirjata asiakkaalle annetut palvelutapahtumat (käynnit, toimenpiteet) erikseen reaaliaikaisesti sähköiseen Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) ja laskuttaa samassa järjestelmässä Pirkanmaan hyvinvointialuetta kuukausittain. Palvelun sisältöä koskevaa hoitotietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään vaan hoitopalautteeseen.

Palveluntuottaja ei voi laskuttaa hyvinvointialuetta peruuntuneesta käynnistä. Palveluntuottajasta johtuvissa peruuntumistilanteissa palveluntuottaja on velvollinen turvaamaan palvelun toteutumisen ja sopimaan asiakkaan kanssa uuden käyntiajan.

2.10 Muut erityiset määräykset

2.10.1 Ilmoittautuminen ja hakeutuminen palveluntuottajaksi

Palvelusetelituottajiksi ilmoitaudutaan ennakkoon hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla. Ilmoittautumisen yhteydessä palveluntuottaja määrittelee tuottamilleen palvelusisällöille hinnat ja sitoutuu niihin kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Hintojen pohjalta hyvinvointialueella tehdään päätös palvelusisältöjen arvoista. Palveluntuottajan tulee ilmoittautumisen lisäksi hakeutua palvelusetelituottajaksi Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP). Uusia tuottajia ei hyväksytä hinnastojen voimassaoloaikana.

PSOP-järjestelmään tehtävään hakemukseen on liitettävä tilaajavastuulain edellyttämät, enintään 3 kuukautta vanhat tiedot.

Palvelusetelintuottajaksi ilmoittautuvat täyttävät tuoteluettelon hintasarakkeet tarjottavien tuotteiden osalta.

Toiminnan laadun seuraamisen kannalta pyydetään ilmoittamaan myös eri erikoisalojen keskimääräinen odotusaika siitä, kun kuntalainen varaa aikaa palveluseteli asiakkaana:

- Vastaanottokäyntien osalta

Hyväksymisen kriteereinä ovat:

- Palvelujen hinta. Hinta voi olla korkeintaan 50 % kalliimpi kuin edullisin tarjottu hinta
- Palvelujen kelpoisuusvaatimusten täyttäminen

Palveluntarjoajan kelpoisuusvaatimuksina pidetään myös seuraavia asioita:

- Luotettavuus ja yleinen soveltuvuus
 - lääninhallituksen/ aluehallintoviraston myöntämä voimassa oleva toimintalupa
 - aikaisempien sopimusten täyttäminen
 - palveluyksikön on sijaittava Pirkanmaalla hyvien kulkuyhteyksien varrella.
- Ammattitaito
 - riittävä pätevyys. Oman alansa erikoislääkärin pätevyys on ehdoton vaatimus erikoislääkärin tuottamissa palveluissa.
 - laadullinen ja määrällinen kapasiteetti
 - riittävä kokemus hankittavasta palvelusta
- Vakavaraisuus
 - talous kunnossa
 - luottotiedot kunnossa
 - alan ammattirekisterissä
- Yleinen vastuullisuus ja toimintavarmuus

Palvelusetelituottajista voidaan sulkea pois sellainen yrittäjä / palvelun tuottaja, jolla ei ole teknisiä, taloudellisia tai muita edellytyksiä suoritua hankinnan tuottamisesta. Lakisääteisten maksujen laiminlyönti tai väärin tietojen antaminen estää palveluntuottajan hyväksymisen.

2.10.2 Alihankinta

Käyttäessään alihankkijoita palveluntuottaja vastaa kokonaispalvelun sisällöstä ja laadusta. Tilaaja edellyttää, että palvelua tuottaa lähtökohtaisesti palveluntuottajan oma henkilöstö.

2.10.3 Voimassaolo

Päätös palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä on voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan uudistaa tai tarkentaa, mikäli lainsäädäntöön, palveluseteliohjaukseen tai käytäntöihin tulee muutoksia. Palveluntuottaja voidaan poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä välittömästi vakavien sopimusrikkomusten ilmetessä tai vähintään yhden varoituksen jälkeen, mikäli se ei korjaa valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin hyvinvointialueen tietoon tulleita epäkohtia erikseen ilmoitettavan ajan kuluessa.

Hyväksymispäätöstä ei voi siirtää mahdollisten yrityskauppojen yhteydessä uudelle omistajalle, vaan omistajan tulee tehdä uusi hakemus palvelusetelituottajaksi hyvinvointialueelle.

3 LIITTEET

3.1 Liite 1: Hintaliite

Avohoito ja diagnostiikka *) arvosta vähennetty asiakkaan omavastuu		
Tuotenumero	Tuote	Arvo *), €
1	Gastroskopiitutkimus ja soitto vastauksista -sisältää näytteenoton, PAD laskutus Fimlabin tutkimushinnaston mukaan	197,70
2 skopia tmp	Kolonoskopiitutkimus ja soitto vastauksista -sisältää näytteenoton, PAD laskutus Fimlabin tutkimushinnaston mukaan Kolonoskopiitutkimukseen liittyvä polypektomia	294,70

3.2 Liite 2: Ohjeet

Erillinen ohje skopioiden tuotesisällöistä.

3.3 Liite 3: Salassapito- ja turvallisuusliite

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

3.4 Liite 4: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjoihin

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