

Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja

Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty 12.8.2024, § 211

Aluehallitus

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



Sisällys

1	Yleinen osio	5
1.1	Sääntökirja	5
1.1.1	Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	5
1.2	Määritelmät.....	5
1.3	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	7
1.4	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	8
1.5	Palveluntuottajan veloitteet	9
1.5.1	Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin	10
1.5.2	Rekisteröinti palvelutietovarantoon	10
1.5.3	Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset.....	10
1.5.4	Vähimmäispalvelutaso.....	10
1.5.5	Vakuutusturva	11
1.5.6	Toimitilat.....	11
1.5.7	Hintatiedot ja tiedottaminen	11
1.5.8	Sopimus ja palvelun peruuttaminen.....	12
1.5.9	Henkilöstö.....	12
1.5.10	Asiakastyytyväisyys ja -palaute.....	13
1.5.11	Tiedonanto hyvinvointialueelle.....	13
1.5.12	Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito.....	13
1.5.13	Julkisuus ja salassapito	14
1.5.14	Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi	15
1.5.15	Markkinointi	16
1.5.16	Lainsäädäntö.....	16
1.5.17	Hyväksymisen peruuttaminen	16
1.5.18	Laskutus	17
1.5.19	Este ja ylivoimainen este	17
1.5.20	Muut vaatimukset.....	18
1.6	Hyvinvointialueen veloitteet.....	18
1.7	Tietojärjestelmät ja sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä	19
1.8	Verotus.....	20
1.9	Vastuu virhetilanteessa.....	21
1.10	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	21
1.11	Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle	21
1.12	Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot	21
2	Palvelukohtainen osio - Omaishoidon tuen vapaat.....	23
2.1	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	23
2.2	Palvelusetelin arvo.....	23
2.3	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaamisen ja tuottamisen prosessi ...	24

2.3.1	Palveluvaraus	25
2.3.2	Palvelun kirjaus	25
2.3.3	Laskutus.....	26
2.4	Palvelun sisällön vaatimukset	26
2.4.1	Palvelun palvelukuvaus	26
2.4.2	Kotiin vietävä hoidollinen palvelu	26
2.4.3	Kotiin vietävä ei-hoidollinen palvelu	27
2.4.4	Päivätoiminta.....	27
2.4.5	Ympäri vuorokautinen hoito asumispalveluyksikössä	28
2.4.6	Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen omaishoidon vapaan palvelussa.	28
2.4.7	Palveluntuottajan tilat päivätoiminnassa sekä ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä.....	29
2.4.8	Mahdolliset lisäpalvelut.....	29
2.5	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat muut vaatimukset	29
2.5.1	Palveluntuottajaa/ Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot	29
2.5.2	Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset	30
2.5.2.1	Kotiin vietävä hoidollinen palvelu sekä päivätoiminta ja ympärivuorokautinen hoito	30
2.5.2.2	Kotiin vietävä ei-hoidollinen palvelu	31
2.5.3	Mitoitusvaatimukset ympärivuorokautisessa hoidossa	31
2.5.4	Perehdytys	32
2.6	Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot.....	33
2.7	Laadun seuranta ja raportointivielvoitteet	33
2.8	Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	34
2.8.1	Palvelukerran peruutus.....	34
2.8.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	34
2.8.3	Palvelun virhe	35
2.8.4	Palvelun viivästyminen	35
2.8.5	Oikaisu/hyvyitys.....	35
2.8.6	Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä	35
2.8.7	Sopimuksen purku.....	36
2.8.8	Vahingonkorvaus.....	36
2.8.9	Palaute	36
2.8.10	Reklamaatio.....	36
2.8.11	Erimielisyyksien ratkaiseminen	37
2.8.12	Salassapitovelvollisuus	37
2.8.13	Lisäpalveluiden hinnoittelu	37
2.9	Noudatettava lainsäädäntö ja viranomaisohjeet.....	38
3	Liitteet.....	39
3.1	Liite 1 Hintaliite	39
3.1.1.1	Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset.....	40

3.1.1.2	Hinnanmuutokset.....	40
3.1.1.3	Maksukäytäntö	40
3.2	Liite 2: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat (Henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot)	
	41	

1 Yleinen osio

1.1 Sääntökirja

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain (569/2009) 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. Tämän sääntökirjan ulkopuoliset sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueelle.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja se koostuu yleisestä osasta, palvelukohtaisesta osasta sekä liitteistä.

1.1.1 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä hyvinvointialue ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalvelua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti (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. Palveluntuottajan katsotaan vastaanottaneen muutosilmoitus, jos muuta ei osoiteta, muutosilmoituksen lähettämispäivänä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle, ettei se sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, ei tämä voi ottaa uusia asiakkaita ja tämä poistetaan palveluntuottajarekisteristä. Tuottaja palautetaan rekisteriin, kun tämä sitoutuu palvelusetelin muuttuneisiin sääntöihin.

Palveluntuottajan on noudatettava aina palvelua koskevaa lainsäädäntöä. 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).

Tilaaajalla eli palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Hyvinvointialueella tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvulun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujentuottajan 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. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan hyvinvointialueen järjestämiin sosiaali- ja terveystalvuluihin, joiden tuottamisesta vastaisivat 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 velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja tuottajan sopimasta hinnasta.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaisissa (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.

Jatkuvat palvelut tarkoittavat laitoksessa tai asumisyksikössä tarjottavaa hoivaa ja hoitoa, joka on jatkuvaa ja pitkäaikaista.

Ei-jatkuvat palvelut tarkoittavat palveluita, joita tuotetaan asiakkaille käyntityyppisesti joko kotiin tai palveluntuottajan tiloissa sekä laitoksessa tai asumisyksikössä tarjottavaa hoivaa ja hoitoa, joka ei ole pitkäaikaista.

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 palvelusetelille on määriteltävä sellainen käypä arvo, jolla palvelu voidaan tuottaa.

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.

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. Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

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. 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.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoon tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, josta ohjeet annetaan palvelupäätöksessä.

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 tarpeellinen selvitys. Hyvinvointialueella on viranomaisena lain perusteella oikeus saada palveluiden järjestämiseksi tarpeelliset tiedot muilta viranomaisilta.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. 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) mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto AVI sekä sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Palvelusetelilain 6 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

1.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla palvelukohtaisesti sähköisissä järjestelmissä. Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä tarkemmin myöhemmin mainittujen palveluntuottajalta vaadittavien todistusten lisäksi vaadittavat mahdolliset lisäliitteet. Palvelukohtaiset ehdot ja pätevyudet määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta hakeuduttaessa palveluntuottaja tunnistautuu Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi tarjoamalla Tunnistus- ja Valtuudet -palvelulla. Lisätietoja asiointiin löytyy Suomi.fi-sivuston [Tietoa tunnistuksesta -sivulta](#) sekä [Tietoa valtuuksista -sivulta](#). [Lisätietoja PSOP-järjestelmästä ja hakeutumisesta](#) löytyy parastapalvelua.fi-sivustolta. Palse.fi-portaaliin rekisteröidyttyä palveluntuottaja täyttää portaalissa sähköisen hakemuslomakkeen. [Lisätietoja Palse-portaalista ja hakeutumisesta](#) löytyy palse.fi-sivustolta. Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee liittää sähköiseen hakemukseen myöhemmin mainitut todistukset.

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen edellyttää rekisteröitymistä Valviran 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. Valvira tekee päätöksen rekisteröinnistä. Rekisteröinnin edellytyksenä on, että palveluntuottaja ja palveluyksikkö täyttää sille säädetty taloudelliset, toiminnalliset ja hallinnolliset edellytykset. Tiedot rekisteröidään Valviran ylläpitämään valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin.

Lisätietoja rekisteröitymisestä saat Valviran sivuilta:

[Soteri-rekisteri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille | Valvira](#)
[Palveluntuottajarekisteri Soteri | Valvira](#)

Palveluntuottajan tulee käyttää hakemuksessa virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisessä käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimen tulee olla merkitty myös hyvinvointialueen tukipalvelurekisteriin tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelunantajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen tai luvanvarainen toiminta). Numeroita tai erikoismerkkejä ei saa käyttää palveluntuottajan nimessä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee liittyä [Vastuu Groupin](#) Luotettava kumppani -palveluun, 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. Luotettava Kumppani -palveluun liittyneiden palvelusetelituottajien ei tarvitse toimittaa tai päivittää tilaajavastuulain edellyttämiä tietoja eikä tietoa toiminnan vastuuvakuutuksesta erikseen hyvinvointialueelle.

Palveluntuottajalta vaadittavat todistukset:

Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palvelusta saatavat liitteet:

- Todistus siitä, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkatodistus ja verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- Selvitys arvonlisäverovelvollisuudesta (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
- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta / Voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa hyvinvointialueelle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudelle aiheutuneet vahingot (Sovittaessa Luotettava kumppani -palvelusta)

Muut vaadittavat liitteet:

- Päätös rekisteröitymisestä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri). Mikäli tuottajalla on aiemmin saatu palvelusetelipalvelussa vaadittava valvontalain säädösten mukainen päätös (myönnetty lupa tai rekisteröity ilmoitus), ne siirtyvät Valveri-rekisteristä Soteri-rekisteriin automaattisesti ja kelpaavat.
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä sopimusehdoista / työehdoista (työehtosopimuksen nimi) mikäli yrityksessä työskentelee enemmän kuin yksi työntekijä
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.
- Omavalvontasuunnitelma
- Toiminnan kuvaus
- Kuvaus tiloista
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen (työntekijän etunimi ja sukunimi, nimike, koulutus)
- Yel-vakuutustodistus

Palveluntuottajan tulee päivittää liitteet vuosittain 30.4. mennessä. Hyvinvointialue saa Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palvelun piiriin kuuluvat päivitykset, mutta muiden liitteiden osalta palveluntuottajan tulee itse huolehtia päivityksistä. Hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa 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 rekisteriin.

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.

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

1.5.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

1.5.2 Rekisteröinti palvelutietovarantoon

Palveluntuottajan tulee rekisteröityä Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV) ja tuottaa tiedot tarjoamistaan palveluista. Rekisteröinti tapahtuu Suomi.fi-palvelunhallintasivuston kautta. Organisaatio vastaa itse tietojensa ylläpidosta.

1.5.3 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelua tuottavalla yrityksellä tulee olla lupa tuottaa kyseisen asiakasryhmän palveluja.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset.

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. Pirkanmaan hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Hyvinvointialue vastaa alueellaan toimivien palveluntuottajien valvonnasta.

Palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmin palvelun lainsäädännön perusta. Lisäksi voidaan määritellä tarkemmin alihankinnan käyttöä.

1.5.4 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden saada laadukkaita palveluita. Käytännössä hyvinvointialue hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Asiakkaan palvelun tarpeeseen tulee vastata hänen tosiasiallisten tarpeidensa mukaisesti toimintakyky huomioiden ja sitä kaikilla käytettävissä olevilla keinoilla tukien.

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 edesauttanut häiriön tai esteen syntyä taikka näistä

aiheutuvien vaikutusten leviämistä, on tämä velvollinen korvaamaan aiheutuneista toimenpiteistä syntyneet kustannukset täysimääräisinä.

1.5.5 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 ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta.

1.5.6 Toimitilat

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä vain ammatinharjoittaja, joka tuottaa palveluja asianmukaisissa vastaanottotiloissa. Tuotettaessa palvelua asiakkaan kotiin, toimitiloja ei 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 osassa.

1.5.7 Hintatiedot ja tiedottaminen

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi vähintään palveluntuottajan yhteystiedot, toimitilojen osoitetiedot, tarjottavien palvelujen hintatiedot sekä Pirkanmaan kunnat, joiden alueella palvelua tuotetaan. Palveluntuottajan tulee lisätä ajantasaiset omavastuiden hintatiedot verkkosivuilleen. Mikäli internet-sivujen vaatimus osoittautuu palveluntuottajalle kohtuuttomaksi vaatimukseksi, tietojen tulee löytyä käytössä olevasta sähköisestä järjestelmästä. 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 nettiajanvarausjärjestelmän kautta. Ajanvarauksen peruminen pitää olla mahdollista kellonajasta riippumatta.

Palveluntuottaja saa muuttaa hintojaan kattohinnat huomioiden kunkin vuoden alusta alkaen ilmoittamalla siitä hyvinvointialueelle edellisenä vuonna 30.9. mennessä sähköisessä järjestelmässä ja mikäli se ei mahdollista hinnaston tekemistä, niin kirjallisesti. Palveluntuottaja ilmoittaa muuttuneet hinnat asiakkaille, kun hyvinvointialue on hyväksynyt ne. Hyvinvointialue ilmoittaa hintojen hyväksymisestä tai hylkäämisestä sähköisessä järjestelmässä ja mikäli se ei ole mahdollista, niin kirjallisesti 31.10. mennessä. Hyvinvointialue tarkastelee palvelusetelien arvoja ja hintakattoja tarvittaessa. Palvelukohtaisessa osiossa voidaan määritellä edellä kuvatusta poikkeavia toimintatapoja koskien palveluntuottajan hinnan määräytymistä, tarkistamista ja viemistä sähköisiin järjestelmiin.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), jonka tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvasuutta sekä sisällön saavutettavuutta, ja siten parantaa jokaisen mahdollisuutta käyttää

yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Viestinnässä on huomioitava erilaiset tavat käyttää tietokonetta ja erilaiset laitteet, joilla palvelua ja sisältöä käytetään.

1.5.8 Sopimus ja palvelun peruuttaminen

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

1.5.9 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 laiminlyöntiin.

Henkilöstön tulee täyttää palvelua tuottaville ammattihenkilöille lainsäädännössä asetetut vaatimukset: 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 Valviran ylläpitämästä rekisteristä sekä henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) asiakkaiden / potilaiden hoidosta laissa edellytetyllä tavalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä tuottava henkilökunta ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) § 6 momentin 2 mukaisiin rikoksiin, ja kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (504/2002) mukaisesti.

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 sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottaja huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta säännöllisesti ja vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan ja todentamaan käydyt koulutukset tarvittaessa hyvinvointialueelle. Henkilökunnan tulee pätevyystasoltaan vastata hyvinvointialueen palveluntuotannon henkilöstön vähimmäispätevyyttä. Palveluntuottajan henkilökunnan tulee pystyä toteuttamaan palvelu suomeksi.

Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön toimilupaa luvanvaraisissa palveluissa.

Palveluntuottaja vastaa riittävien ja asianmukaisten suojarusteiden hankinnasta ja kustannuksista henkilöstölleen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ohjeistuksesta ja opastuksesta suojarusteiden

asianmukaisessa käytössä. Ohjeistuksessa tulee noudattaa oman hyvinvointialueen antamia ohjeistuksia.

Henkilöstöä koskevat vaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

1.5.10 Asiakastyytyväisyys ja -palautte

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalauttejärjestelmä. Asiakaspalautteet tulee käsitellä asianmukaisesti ja palautteet täytyy raportoida hyvinvointialueelle vähintään vuosittain.

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

1.5.11 Tiedonanto hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalauttejärjestelmänsä avulla. Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta sekä tietoturvasta.

Palveluntuottajan on raportoitava 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 välittää kaikki pyydetyt raportit hyvinvointialueen osoittamalla tavalla.

Pirkanmaan hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjanmukaiset kriteerit.

1.5.12 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 (liite Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat) hakeutuessaan palvelusetelipalveluntuottajaksi ja ehtoihin sitoutuminen 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 tietosuojasetuksessa (679/2016), tietosuojalaissa (1050/2018), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) 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 lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttämällä tavalla. Tietosuojaselosteen laatiminen on hyvinvointialueen vastuulla niiden asiakkaiden osalta, jolle 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 laimisesta ja palveluntuottaja sitoutuu niitä noudattamaan.

1.5.13 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 annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö. Suositellaan, että palveluntuottaja käyttää dpo@xx.fi/ tietosuoja@yritys.fi tms. tyylistä 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 liike- ja ammattisalaisuudet.

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.

1.5.14 Asiakirjojen säilytys, hävittäminen ja arkistointi

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että palveluun liittyvät tiedot säilyttävät 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 salasananalla 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.

Palveluntuottaja tallentaa palvelusetelipalveluntuottajana tuottamassaan palvelussa syntyneet potilastiedot hyvinvointialueen rekisteriin potilastiedon arkistossa. Sosiaalihuollon palvelujen osalta samaa toiminnallisuutta kutsutaan sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeudeksi. Mikäli palveluntuottajalla on hallussaan muita asiakkaan tai potilaan hoidon kannalta merkittäviä asiakirjoja kuten laadittuja hoitopalautteita, kuuluvat myös nämä asiakirjat rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä velvoittaa palveluntuottajat liittymään Kantapalvelujen potilastiedon ja/tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Asiasta tarkemmin tietojärjestelmiä koskevassa luvussa.

Palveluntuottaja säilyttää asiakirjoja toimipaikassaan asiakkaan palvelusopimuksen ajan. Mikäli asiakkuus on toistuva, 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 ja tämän alihankkija sitoutuvat asiakkuuden päätyttyä järjestämään ja siirtämään asiakasasiakirjat hyvinvointialueelle arkistoitavaksi sekä hävittämään vastaavat hallussaan olevat asiakirjat. Palveluntuottajan lopettaessa palvelusetelipalvelun tuottamisen, hyvinvointialue lähettää ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjoihin liittyvistä tarvittavista toimenpiteistä. Palveluntuottaja ja tämän alihankkija sitoutuvat hävittämään taikka siirtämään kaikki taikka osan hyvinvointialueen vastuulla olevista henkilötiedoista myös hyvinvointialueen muulla perusteella näin vaatiessa.

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

1.5.15 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottoapaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

1.5.16 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

1.5.17 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. hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen hallinnollisin päätöksin palvelusetelillä.

Hyvinvointialue voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituottajaksi 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. Pitkäaikaisessa hoidossa olevat asiakkaat on hoidettava irtisanomisajan puitteissa normaalisti.

1.5.18 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 internet-sivuilta (<https://pirha.fi>).

Laskutusohjeita ja maksuehtoja voidaan tarkentaa palvelukohtaisessa osiossa.

Yhden palvelusetelipalvelun osalta tulee lähettää yksi lasku. Eri palvelusetelipalveluita ei saa laskuttaa samalla laskulla. Laskun tulee olla ilman asiakkaiden henkilötietoja. Palveluntuottaja ei ole oikeutettu laskuttamaan laskutuslisää.

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 aina ensimmäisen laskun yhteydessä.

1.5.19 Este ja ylivoimainen este

Palveluntuottajan on lähtökohtaisesti kaikissa tilanteissa huolehdittava palvelutoiminnan häiriöttömyydestä. Mahdollisiin palveluntuotantoa haittaaviin esteisiin ja häiriöihin tulee varautua ennalta ja niiden syntyessä niistä aiheutuvia vaikutuksia tulee pyrkiä minimoimaan.

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 hyvinvointialueesta tai palveluntuottajasta riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa.

ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla palveluntuottajan palvelusetelipalveluntuottajaksi 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.

1.5.20 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.

1.6 Hyvinvointialueen velvoitteet

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

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lainsäädännön 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 asiaa koskevaa selvitys.

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. Mikäli hakemus on epätäydellinen miltoin osin, hyvinvointialue pyytää täydentämään hakemusta. Hakemus katsotaan rauenneeksi, mikäli palveluntuottaja ei toimita tarpeellisia asiakirjoja annetussa määräajassa.

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja päätöksellään palveluntuottajaluettelosta / palveluntuottajaportalista / luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty, palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan määräyksiä tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat hyvinvointialueen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa hyvinvointialue rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan kannalta olennaiset tiedot palveluntuottajan palautteesta palse.fi-portaalista tai muulla tavalla kootusta palautteesta on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina hyvinvointialueen omaan asiakasrekisteriin / potilastietojärjestelmään. 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.

1.7 Tietojärjestelmät ja sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

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. Järjestelmien käyttövaatimukset on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Lisäksi käytössä tulee olla sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottaja vastaa näistä aiheutuvista käyttökustannuksista. Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajan käyttöön Citrix-yhteyden tai muun turvallisen käyttöyhteyden tietojärjestelmiinsä. Palveluntuottajan tulee nimetä ICT-yhteyshenkilö, joka vastaa mm. hyvinvointialueen Citrix-tunnuksien tilauksesta.

Hyvinvointialue laskuttaa asiakas- ja 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 tietosuojaja -turva vaarannu. Järjestelmiin ei saa tallentaa palveluntuottajan omien itse maksavien tai muiden hyvinvointialueiden ohjaamien asiakkaiden tietoja.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoa hyvinvointialueen ohjaamista asiakkaista saa kirjata vain hyvinvointialueen omistamiin järjestelmiin. 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.

Palvelunantajan 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. Halutessaan hyvinvointialue voi pyytää tietoturvasuunnitelman nähtäväksi.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen salassapito ja turvallisuusliitettä.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokietojen seuranta Pirhan lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään.

1.8 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta,

vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

1.9 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 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 virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

1.10 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajalla tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

1.11 Hyvinvointialueen antamat tiedot palveluntuottajalle

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

1.12 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 ja se 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.

2 Palvelukohtainen osio - Omaishoidon tuen vapaat

2.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Omaishoidon tuki on lakiin omaishoidon tuesta (937/2005) perustuva sosiaalipalvelu, jonka järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista.

Hyvinvointialueen viranhaltijat vastaavat asiakkaiden omaishoidon tuen tarpeen arvioinnista ja palvelun myöntämisestä. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjota niille asiakkaille, joille on tehty myönteinen päätös omaishoidon tuesta tai joille on myönnetty Sosiaalihuoltolain 27 b § mukaisia vapaita. Asiakkaalla tai hänen omaishoitajallaan tulee olla omaishoidon tuen tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Omaishoidon tukea myönnetään kaikenikäisille sairaille tai vammaisille henkilöille, joiden läheinen toimii hoitajana ja asiakkaalla on runsas avun tarve henkilökohtaisissa päivittäisissä toimissa. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana. Palvelunkäyttäjät voivat olla esimerkiksi pitkäaikaissairaat henkilöt, ikäihmiset, kehitysvammaiset ja vammaiset henkilöt sekä henkilöt, joilla on erilaisia kognitiivisia-, neuropsykiatrisia- tai mielenterveyden häiriöitä.

Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motoriikassa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa sekä kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Omaishoidettavilla voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen.

Omaishoitajalle myönnetään korkeintaan kolme omaishoidon tuen vapaata kuukaudessa. Yksi myönnetty palveluseteli vastaa yhtä vapaata. Vapaita ei voi käyttää etukäteen tulevilta kuukausilta, mutta kertyneiden vapaiden käyttäminen on mahdollista jälkikäteen kuluvan kalenterivuoden aikana. Vapaita ei voi siirtää seuraavalle kalenterivuodelle.

Omaishoidon tuen vapaita voidaan järjestää tässä sääntökirjassa kuvatun palvelusetelin lisäksi myös esimerkiksi perhehoitona, lyhytaikaisena huolenpitona asumispalveluyksikössä, leiritoimintana ja sijaishoitajan toteuttamana hoitona. Omaishoidon tuen asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri järjestämistavan mukaisia omaishoidon vapaita. Omaishoidon tuen lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

Omaishoidon vapaan palvelusetelillä palveluntuottajat voivat tarjota palvelua asiakkaan kotiin, päivätoimintaa tai ympärivuorokautista hoitoa asumispalveluyksikössä.

2.2 Palvelusetelin arvo

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon.

Kotiin vietävässä sekä hoidollisessa että ei-hoidollisessa palvelussa ja päivätoiminnassa palvelusetelin arvo on 125 euroa. Kotiin vietävän palvelun ja päivätoiminnan palvelusetelissä ei ole asiakkaalle omavastuusuutta.

Ympäri vuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä palvelusetelin arvo on 160 euroa. Palvelussa on hintakatto. Se tarkoittaa hyvinvointialueen palvelusetelille määrittelemää enimmäishintaa, ja kyseessä on korkein mahdollinen hinta, jonka palveluntuottaja voi asettaa, sisältäen omavastuun. Hintakatto muodostuu hyvinvointialueen määrittelemästä palvelusetelin arvosta 160 euroa ja asiakkaan maksamasta asiakasmaksulain mukaisesta omavastuusuudesta, joka on 12,80 euroa vuorokausi. Palveluntuottaja perii omavastuusuuden suoraan asiakkaalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992). Palveluntuottaja ei saa periä asiakkaalta omaishoidon tuen palvelusta lisämaksua.

Hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

2.3 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaamisen ja tuottamisen prosessi

Asiakkaan omaishoidon tuesta vastaava työntekijä arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Palvelua myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky, avun ja ohjauksen tarve henkilökohtaisissa toimissa sekä asiakkaan mahdollisten muiden palveluiden ja tukitoimien muodostama palvelukokonaisuus. Asiakkaan omaishoidon tuesta vastaavan työntekijän tekemä päätös omaishoidon tuen vapaiden aikaisesta hoidosta ja sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perustuen.

Omaishoidon tuki myönnetään asiakkaalle pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevalla päätöksellä. Palvelusetelit myönnetään asiakkaalle pääsääntöisesti määräaikaisesti. Asiakas tai hänen omaishoitajansa on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä.

Palvelusetelin käyttö omaishoidon tuessa edellyttää aina omaishoidon tuen myöntämisperusteiden toteutumista, palvelu- ja hoitosuunnitelmassa todettua omaishoidon tuen tarvetta sekä kykyä, että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Pirkanmaan omaishoidon tuen yksikkö vastaa palveluun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palveluntuottajien hyväksymisestä, palvelusetelin hallinnoinnista ja omaishoidon vapaiden käytön seurannasta.

Omaishoidon tuen yksikkö auttaa asiakasta ja hänen omaishoitajaansa palvelusetelin käytössä. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään alkuneuvonta palvelusetelin käytöstä. Alkuneuvonnassa asiakas saa tietää tarkemmin palveluseteliasiakkaan vastuista ja velvollisuuksista ja saa henkilökohtaisen palvelusetelinumeron palvelusetelijärjestelmään. Yksikkö antaa asiakkaalle tiedon palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista ja kertoo, mistä asiakas saa tietoa palveluntuottajien osaamisesta, palvelun hinnasta, asiakastyytyvyydestä ja muista palveluntuottajan valintaan liittyvistä tekijöistä.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Omaishoitaja on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja tarkistaa palveluseleiden voimassaolopäivät ennen jakson sopimista.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tarkemmin tilauksen yhteydessä palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Halutessaan asiakas voi pyytää palvelun maksuttoman aloitustapaamisen. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sekä -päätöksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä omaishoidon tuen yksikköön, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia suhteessa voimassa olevaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat muun muassa tiedot sairauksista ja valvonnan tarpeesta, jotka vaikuttavat olennaisesti omaishoidon tuen vapaan toteuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kotiin vietävissä palveluissa työntekijä on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa omaishoidon tuen vapaan aikaisen palvelun hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi hyvinvointialueelta. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta tehtyjen työtuntien perusteella hyväksytyyn hinnaston mukaisesti PSOP-järjestelmän kautta.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa hyvinvointialuetta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään palvelua käytettävissä tai palveluseteliä on käytetty eri tarkoitukseen kuin päätöksessä on mainittu.

2.3.1 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin numero ja tarkastaa asiakkaan tiedot sekä palvelusetelin voimassaolo ja saldo PSOP-järjestelmästä. Mikäli jälkikäteen käy ilmi, että oikeutta palveluun ei ole ollut niin hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

2.3.2 Palvelun kirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään mahdollisimman reaaliaikaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti ja hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston pohjalta.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla PSOP-järjestelmässä "hyväksytty" -tilassa viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Määräajasta myöhästyneet tapahtumakirjaukset siirtyvät seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

2.3.3 Laskutus

Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin laskutuksesta käytetään aina PSOP-järjestelmää. PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ajoissa kirjatuista palvelutapahtumista laskutusmateriaalin. Hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

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

2.4 Palvelun sisällön vaatimukset

2.4.1 Palvelun palvelukuvaus

Omaishoitaja ja -hoidettava sopivat yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan ja myönnettyä palveluseteliä. Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen sekä ylläpitämisen.

Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa toimintakykyä ylläpitävällä työotteella, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä sekä hoidon ohjausta ja neuvontaa. Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Palveluntuottajan tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista.

2.4.2 Kotiin vietävä hoidollinen palvelu

Kotiin vietävässä hoidollisessa palvelusetelipalvelussa palveluntuottajan henkilöstöltä vaaditaan vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkintoa sekä rekisteröitymistä Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Kotiin vietävällä hoidollisella palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaalle kotiin vietävän hoidon ja huolenpidon hoitajan poissa ollessa. Palveluun kuuluvat henkilökohtainen hoiva- ja huolenpito sekä ohjaus ja valvonta: terveyden- ja sairaanhoidolliset toimenpiteet, ruokailu, tarvittaessa ruuan valmistukseen liittyvät tehtävät, liikkumisessa avustaminen. Siivouksen ja vaatehuoltoon liittyviä tehtäviä palvelu sisältää, mikäli se liittyy hoidon aikana tapahtuneeseen tarpeeseen esimerkiksi likaantuneiden vaatteiden tai pudonneiden esineiden siistiminen. Ateriat ja hoitotarvikkeet tulevat asiakkaan hankkimina. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaalle suoritettavia tehtäviä voivat olla asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti muu muassa: Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustaminen esimerkiksi riisuminen, peseytyminen ja muut hygieniaan liittyvät toimet, rasvaus, pukeminen, asennon muutokset sekä lääkkeiden annostelu ja ottamisessa avustaminen (edellyttää lääkehoidon koulutusta ja lääkeluvan).

Kotiin vietävä hoidollinen palvelu sisältää lisäksi omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoivatyössä. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tuotettava palvelu ei sisällä esimerkiksi ikkunanpesua, viikko- tai perussiivousta tai pihatöitä. Vapaan aikainen hoito kohdistuu vain omaishoidettavaan, ei esimerkiksi perheen muihin lapsiin.

2.4.3 Kotiin vietävä ei-hoidollinen palvelu

Kotiin vietävässä ei-hoidollisessa palvelusetelipalvelussa palveluntuottajan henkilöstöllä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa, vaan soveltuvuutta tehtävään työhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöinä toimivat henkilöt ovat soveltuvia toimimaan tehtävissä, kuten kohdassa 2.5.2.2 on määritelty.

Kotiin vietävällä ei-hoidollisella palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaalle kotiin vietävän avun sekä ohjauksen ja valvonnan hoitajan poissa ollessa. Palveluun kuuluu avustamista ruokailussa, tarvittaessa ruuan valmistukseen liittyvät tehtävät ja liikkumisessa avustaminen. Siivouksen ja vaatehuoltoon liittyviä tehtäviä palvelu sisältää, mikäli se liittyy hoidon aikana tapahtuneeseen tarpeeseen esimerkiksi likaantuneiden vaatteiden tai pudonneiden esineiden siistiminen. Ateriat ja hoitotarvikkeet tulevat asiakkaan hankkimina. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaalle suoritettavat tehtävät eivät saa olla lääkehoitoon liittyviä. Lääkehoito tarkoittaa lääkkeiden jakamista, annostelua ja ottamisessa avustamista.

Kotiin vietävä ei-hoidollinen palvelu sisältää lisäksi omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoivatyössä. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tuotettava palvelu ei sisällä esimerkiksi ikkunanpesua, viikko- tai perussiivousta tai pihatöitä. Vapaan aikainen hoito kohdistuu vain omaishoidettavaan, ei esimerkiksi perheen muihin lapsiin.

2.4.4 Päivätoiminta

Päivätoiminnalla tarkoitetaan kuntouttavaa päivätoimintaa. Päivätoiminta on tukipalvelu, jonka avulla voidaan tukea ja edistää osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä, terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja kotona asumista. Päivätoiminnassa asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan käyttämään omia voimavaroja. Asiakkaat saavat tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi itsehoidosta, palveluista ja ajankohtaisista asioista.

Päivätoimintaan sisältyy asiakkaiden tarpeiden mukaan liikuntatuokioita ja ulkoilua sekä erilaisia kulttuuritoimintoja ja yhdessäoloa.

Päivätoiminta tapahtuu palveluntuottajan tiloissa ja paikalla on usein myös muita asiakkaita. Päivätoiminnassa tulee huolehtia asiakkaan lääkehoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta, hoivasta ja huolenpidosta, terveydellisistä ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä, ruokailuista sekä liikkumisessa avustamisesta. Palveluntuottaja sekä omaishoitaja huolehtivat yhdessä siitä, että palveluntuottajalla on tarvittavat tiedot asiakkaan hoidon, seurannan ja valvonnan tarpeista.

2.4.5 Ympäri vuorokautinen hoito asumispalveluyksikössä

Ympäri vuorokautisen lyhytaikaisen huolenpidon tavoitteena on tukea asiakkaan omassa kodissa asumista, ylläpitää ja edistää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä tukea omaishoitajan jaksamista ja hyvinvointia. Ympäri vuorokautisen hoidon palvelut perustuvat asiakkaan yksilöllisen hoidon ja hoivan tarpeisiin, jotka on määritelty hyvinvointialueen tekemässä asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa.

Ympäri vuorokautinen hoito asumispalveluyksikössä sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon ja hoivan, sisältäen asumispalveluyksikössä mahdollisen terveyden- ja sairaanhoidon. Hoidolla ja hoivalla tarkoitetaan päivittäisissä toiminnoissa kuten ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa, intiimi hygienian hoidossa ja liikkumisessa auttamista sekä asumispalveluyksikössä annettavaa virkistystä ja ulkoilua, ateriapalvelua, siivous- ja pyykkipalveluja.

Ympäri vuorokautiseen hoitoon asumispalveluyksikössä kuuluu ammattitaitoisen henkilöstön toteuttama asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoito ja hoiva sekä arjessa tarvittava ammatillinen apu, tuki ja ohjaus. Palveluntuottaja vastaa hoitojakson aikana asiakkaan päivittäiseen hoitoon liittyvistä terveys- ja sairaanhoitopalveluiden sekä lääkehoidon toteutumisesta. Palvelu sisältää tarvittaessa asiakkaan kuntoutussuunnitelman mukaisen säännöllisen kotona tapahtuvan kuntoutuksen, esimerkiksi fysioterapiaharjoitteiden, toteuttamisessa tukemisen ja avustamisen.

Palveluntuottajan velvollisuutena on tiedottaa asiakasta hoitojaksoa koskevista olennaisista asioista, kuten jaksolle mukaan otettavista tarvikkeista sekä saapumis- ja lähtöajasta. Palveluntuottaja sekä omaishoitaja huolehtivat yhdessä siitä, että palveluntuottajalla on tarvittavat tiedot asiakkaan hoidon, seurannan ja valvonnan tarpeista.

Asiakasta tulee kannustaa osallistumaan tämän toimintakyvyn, ikätason ja toiveiden mukaisesti asumispalveluyksikön yhteisön arkeen. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun, ikätason ja toimintakyvyn mukaiseen virike- ja vapaa-ajantoimintaan sekä normaalin arkirytmien säilyttämiseen.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan päivittäisestä ruokailusta, johon kuuluu aamiainen, lounas, kahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Palveluntuottaja turvaa asiakkaiden riittävän ravinnonsaannin, avustaa asiakasta tarpeen mukaan ruokailuissa sekä ottaa huomioon asiakkaiden erityisruokavaliot ja mahdolliset syömiseen liittyvät erityispiirteet. Ikäihmisten osalta ateriat rytmitetään siten, että yöpaaston pituus on korkeintaan 10–11 tuntia ja välipalaa tulee olla saatavilla vuorokauden ympäri.

Henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen, tarvittava peseytymisapu sekä wc-käynneissä avustaminen tarvittaessa ympäri vuorokauden kuuluvat palveluntuottajan vastuulle. Lisäksi palveluntuottajan vastuulla on asiakkaan avustaminen tarvittaessa pukeutumisessa sekä vaate- ja linavaatehuollosta sekä asumisympäristön päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen.

2.4.6 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen omaishoidon vapaan palvelussa

Omaishoidon tuen vapaiden aikaisessa hoidossa työskentelytapana on kuntouttava työote. Kuntouttavalla työotteella tarkoitetaan muun muassa asiakkaan toimintakyvyn ja omatoimisuuden

tukemista sekä ohjaamista päivittäisissä toiminnoissa. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

2.4.7 Palveluntuottajan tilat päivätoiminnassa sekä ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä

Tilojen tulee olla palveluntuottajan tarjoamien palvelujen tuottamiseksi sellaiset, että ne soveltuvat päivätoiminnan tai ympärivuorokautisen lyhytaikaisen huolenpidon toteuttamiseen ja asiakkaiden tarpeisiin. Tilojen, piha-alueiden sekä kulkureittien tulee olla turvallisia ja esteettömiä. Asiakkaan yksityisyys tulee pystyä turvaamaan tiloissa päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Tilojen tulee olla siistit ja puhtaat.

Asumispalveluyksikön tilojen tulee olla tarvittaessa lukittavat. Ympärivuorokautisessa hoidossa asiakkaalla tulee olla käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, viihtyisä, esteetön huone tai asunto sekä asiakasmitoitukseen nähden riittävästi wc- ja peseytymistiloja.

Asiakkailla voi olla käytössään erilaisia kommunikaation ja liikkumisen apuvälineitä. Henkilöstön tulee olla perehdytetty fyysiseen avustamiseen sekä apuvälineiden käyttöön asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakas tuo mukanaan tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet, lääkkeet ja hoitotarvikkeet. Henkilöstön on huolehdittava apuvälineiden siisteydestä ja kunnosta. Palveluntuottaja huolehtii yksikössä yhteiskäytössä olevien tai/ja henkilöstön työskentelyä ja työturvallisuutta parantamaan tarkoitettujen, apuvälineiden hankkimisesta ja huoltamisesta. Tällaisia apuvälineitä voivat olla esimerkiksi suihkutuolit ja nostolaitteet.

Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palveluntuottajilta edellytetään, että tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito-, siivous ja hygieniasuunnitelmat ja vastuuhenkilöt ovat nimettyinä.

2.4.8 Mahdolliset lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määriteltäviä palveluita tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, asiakas vastaa näistä kustannuksista itse. Palveluntuottaja vastaa lisäpalvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmaista asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus muodosta palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia lisäpalveluita.

2.5 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat muut vaatimukset

2.5.1 Palveluntuottajaa/ Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan omaishoidon vapaan aikaista palvelua asiakkaan tilauksen ja sovittun aikataulun mukaan. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä hyvinvointialueen edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat työvälineet. Muilta osin käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

2.5.2 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto ja kokemus omaishoidon tuen vapaan palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta. Palvelujen vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- ja / tai terveysalan tutkintoa. Mikäli palveluntuottajalla on kolme työntekijää tai enemmän, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla sosiaali- ja / tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, kuten sairaanhoitaja AMK tai vastaava opistotason tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön Soteri-rekisteröintiä.

2.5.2.1 Kotiin vietävä hoidollinen palvelu sekä päivätoiminta ja ympärivuorokautinen hoito

Palveluntuottajalla tulee olla kohderyhmän hoitoon koulutuksen saanut sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan henkilöstö. Hoitohenkilöstöllä tulee olla vähintään tehtävään soveltuva toisen asteen sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuutta ja osaamista määrittävät laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994) ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä niitä täsmentävät ja täydentävät asetukset. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran verkkosivustolta Valvira löytyy tarkempia ohjeita muun muassa ammattioikeuksista ja opiskelijoiden toimimisesta tilapäisesti opiskelemissaan alan työtehtävissä sekä työnantajan velvollisuuksista ja vastuista.

Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa (140 op) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Opiskelija työskentelee aina johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelija ei voi toimia työvuorossa yksin, vaan työvuorossa tulee olla hänen lisäkseen vähintään yksi ammattitukityöntekijä.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että jokaisella lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstön jäsenellä on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistuksen mukainen lääkehoitoon liittyvä osaaminen. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on lääkehoidon täydennyskoulutus ja osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein. Palveluntuottajalla tulee olla THL:n ja Valviran ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma.

Palveluntuottajan henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla perustaidot liikkumisessa avustamiseen esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin ja

muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, joka edellyttää tällöin avustajalta riittävää fyysistä kuntoa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit.

Palveluntuottajalta edellytetään terveydenhuollon lupaa vain silloin, jos palveluntuottaja tuottaa vaativaa terveydenhuoltoa. Terveysdenhuollon lupaa edellytetään, kun toiminta sisältää seuraavia terveydenhuollon palveluja:

- kipupumppuhoitoja
- suonensisäistä lääkehoitoa
- suonensisäistä nesteytyshoitoa

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, millä kielillä se tuottaa palvelua.

2.5.2.2 Kotiin vietävä ei-hoidollinen palvelu

Palveluntuottajan ei-hoidollista työtä tekevältä henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa, vaan soveltuvuutta työhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöinä toimivat henkilöt ovat soveltuvia toimimaan tehtävissä. Valitessaan asiakkaalle soveltuvaa työntekijää tulee huomioida valinnassa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Palveluntuottajan henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla perustaidot liikkumisessa avustamiseen esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, joka edellyttää tällöin avustajalta riittävää fyysistä kuntoa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit. Henkilöstö tulee olla perehdytetty asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, asiakkaalle suoritettavat tehtävät eivät ole lääkehoitoon liittyviä.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, millä kielillä se tuottaa palvelua.

2.5.3 Mitoitusvaatimukset ympärivuorokautisessa hoidossa

Ympärivuorokautista hoitoa asumispalveluyksikössä tuottavan yksikön henkilöstö toimii kolmessa vuorossa ja kaikissa vuoroissa tulee olla asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden riittävästi sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutuksen saanutta henkilöstöä. Henkilöstömitoituksen tulee olla

aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) myöntämän luvan mukainen.

Vähintään puolella (50 %) hoitotyöhön osallistuvasta henkilöstöstä tulee olla toistaiseksi voimassa oleva työsuhde. Palveluntuottajan toiminta ei saa perustua vuokratyövoiman käyttöön, muuta kuin poikkeustapauksissa, esimerkiksi lyhyissä sijaisuuksissa. Lyhyeksi sijaisuudeksi katsotaan viikon sijaisuus. Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma sijaisjärjestelystä.

2.5.4 Perehdytys

Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin. Henkilöstö tulee olla perehdytetty asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan ja työsuojeluun. Tämän lisäksi asiakkaalla tai hänen omaishoitajallaan on perehdytysvastuu asiakkaan avustamiseen liittyvistä yksityiskohtaisista työkäytännöistä ja muista tarpeista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö osaa toimia erilaisissa ensiapu- ja hätätilanteissa sekä omaavat palvelun toteuttamisen kannalta riittävät ensiaputaidot. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

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

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

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikostaustaotteella edellä mainituissa tilanteissa sekä pitämään asiasta listaa, jonka hyvinvointialue voi pyytää nähtäväksi.

Kotiin vietävissä palveluissa palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mennessään. Henkilökortissa tulee olla yrityksen nimi, työntekijän kuva sekä työntekijän nimi.

Palveluntuottaja vastaa riittävien ja asianmukaisten suojarusteiden hankinnasta ja kustannuksista henkilöstölleen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ohjeistuksesta ja opastuksesta suojarusteiden asianmukaisessa käytössä. Ohjeistuksessa tulee noudattaa oman alueen sairaanhoitopiirin antamia ohjeistuksia.

2.6 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot

Palveluntuottajan tulee sääntökirjan yleisessä osassa mainittujen liitteiden lisäksi antaa ja tarvittaessa päivittää hyvinvointialueen järjestelmään seuraavat tiedot:

- Palveluntuottajan virallinen nimi ja y-tunnus
- Palveluntuottajan osoitetiedot, puhelinnumero, sähköposti ja www-osoite
- Palveluntuottajan yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti
- Laskutustiedot
- Hinnasto
- Yleiskuvaus palveluntuottajasta, toiminnasta sekä mahdollisesta erityisosaamisesta (esimerkiksi erilaiset vammaryhmät, kielitaito myös viittomakielentaito)
- Toiminta-alueen tiedot (Lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä)

2.7 Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa sekä sitoutua hyvinvointialueen määrittelemään palvelun kehittämistoimintaan. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyötapaamisiin.

Hyvinvointialueella tulee olla mahdollisuus saada yhteys palveluntuottajaan virka-aikana.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä hyvinvointialueelle (muun muassa reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Hyvinvointialueella on oikeus auditoida ja tarkastaa palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan hyvinvointialueelle välittömästi, mikäli palveluntuottajan kyvyssä tuottaa palvelua tapahtuu oleellisia muutoksia, tai kyky toimia sääntökirjan ehtojen mukaisesti uhkaa vaarantua.

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakaskohtaisesti varauksen tekemisen ajankohdasta, asiakaskäynnin päivämääristä, kellonajoista, hoidon kestosta sekä kotiin vietävissä palveluissa tieto, kuka asiakasta on käynyt avustamassa. Lisäksi palveluntuottajan tulee pitää kirjaa palvelun tuottamisessa mahdollisesti tapahtuvista poikkeamista. Hyvinvointialueella on oikeus saada tarkastaa edellä mainitut tiedot palvelun toimintavarmuuden seuraamiseksi.

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon määräys yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimisesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 7417/2023 § 27) Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä.

Oma- ja valvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen tulee osallistuttaa ja sitouttaa koko henkilöstö. Oma- ja valvontasuunnitelman tulee sisältää palvelun tuottamiseen liittyvää riskiarviointia sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

2.8 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisesta palvelusetelin sääntökirjan ehtojen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä ympäri vuorokauden hoidon osalta merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta omaishoidon tuen vapaan palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

2.8.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran tai jakson ympäri vuorokauden hoidossa viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun sen palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta ajasta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran tai jakson ympäri vuorokauden hoidossa ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja asiakas maksaa palvelun hänelle myönnettyllä palvelusetelillä. Mikäli palvelun käyttämättä jättäminen johtuu äkillisestä sairaalasta joutumisesta (alle 24 tuntia ennen jakson alkamista), omaishoidon vapaita ei katsota käytetyksi.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan hyvinvointialueelle, mikäli käynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

2.8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Ennen palvelun aloittamista tulee asiakkaan ja palveluntuottajan välillä solmia kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

2.8.3 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä. Jos omaishoidon vapaan -palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjassa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.)

Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa. Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

2.8.4 Palvelun viivästyminen

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

2.8.5 Oikaisu/hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä tai viivästyksestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

2.8.6 Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

2.8.7 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

2.8.8 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos hän osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehdessä ja jonka seurauksena hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta virheen tai viivästyksen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe tai viivästys johtuu palveluntuottajan puolella olleesta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheen tai viivästyksen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

2.8.9 Palaute

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle jatkuvan palautteen antaminen. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastuuhenkilölle sekä lisäksi esimerkiksi avustajan, puhelimen, tekstiviestin tai sähköpostin välityksellä. Palveluntuottajan tulee informoida ja tarvittaessa avustaa asiakkaita palautteen antamisessa.

Palveluntuottajan tulee käsitellä palautteet mahdollisimman pian ja asiakkaiden tulee saada niihin kirjalliset vastaukset viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa. Palveluntuottaja tulee toimittaa kirjalliset vastaukset myös hyvinvointialueelle omaishoidon tuen yksikköön. Hyvinvointialueelle toimitetut palveluntuottajaa koskevat asiakaspalautteet toimitetaan asiakkaan luvalla edelleen palveluntuottajalle, joka laatii niihin kirjalliset vastineet omaishoidon tuen yksikköön. Omaishoidon tuen yksikkö toimittaa vastineet asiakkaalle. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

2.8.10 Reklamaatio

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan palvelun virheestä tai viivästyisestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän on havainnut virheen tai viivästyksen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös hyvinvointialueelle.

Asiakas saa palveluntuottajan estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kirjallisesti seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Palveluntuottaja tulee toimittaa kirjalliset vastaukset myös hyvinvointialueelle omaishoidon tuen yksikköön. Palveluntuottajan on huomioitava annetut reklamaatiot toimintansa kehittämisessä.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta kolmen (3) toimintaan olennaisesti vaikuttuvan kirjallisen (asiakkaan tai Pirkanmaan hyvinvointialueen tekemän) reklamaation jälkeen, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut reklamaatioissa esitettyjä epäkohtia 14 vuorokauden kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta. Toimintaan olennaisesti vaikuttavia tilanteita ovat ainakin, joissa palvelusetelituottaja:

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia,
2. ei noudata sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja,
3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.

Olennaiseksi rikkomukseksi katsotaan myös toistuva virhe. Virhettä pidetään toistuvana, jos samasta tai samankaltaisesta virheestä on huomautettu kirjallisesti kaksi (2) kertaa ja virhe edelleen toistuu. Mikäli palveluntuottajan hyväksyminen palvelusetelituottajaksi on peruutettu toimintaan olennaisesti vaikuttavien reklamaatioiden johdosta, on palveluntuottajalla mahdollisuus hakeutua palvelusetelituottajaksi seuraavan kerran kolmen (3) kuukauden jälkeen peruuttamisesta.

2.8.11 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan ostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

2.8.12 Salassapitovelvollisuus

Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, hyvinvointialue hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

2.8.13 Lisäpalveluiden hinnoittelu

Mikäli asiakas tilaa palveluntuottajalta lisäpalveluita, jotka eivät kuulu tämän palvelusetelin piiriin, laskutettavien lisäpalvelujen tulee olla hinnaltaan kohtuullisia. Tuottajan on varmistettava, että asiakas ymmärtää lisäpalvelujen maksullisuuden ja palvelujen ostoon liittyvät muut sopimuskäytännöt. Lisäpalveluiden hinnat tulee olla selkeästi näkyvillä palveluntuottajan nettisivuilla.

2.9 Noudatettava lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

Toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä.

- Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojaa-asetus (EU) 2016/679
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
- Arvonlisäverolaki (1501/1993)
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
- Laki digitaalisten palvelujen tuottamisesta (306/2019)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta
- Hallintolaki (434/2003)
- Kotikuntalaki (201/1994)

Liite 1: Hintaliite

Liite 2: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat (Henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot)

3 Liitteet

3.1 Liite 1 Hintaliite

Kotiin vietävissä palveluissa ja päivätoiminnassa palvelusetelin arvo on 125 euroa ja ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä 160 euroa.

Palvelusetelillä tarjotaan palvelua seuraavasti (tuntimäärä yhtä palveluseteliä kohti neljännestunnin tarkkuudella; PSOP-järjestelmässä esimerkiksi 1 tunti 15 minuuttia kirjataan 1,25 ja 1 tunti 30 minuuttia kirjataan 1,5):

Kotiin vietävä hoidollinen palvelu (alv 0 %)

Palvelun ajankohta	Tuntia/ palveluseteli
Arkisin klo 06–18	
Arkisin klo 18–21	
Arkisin 21–06	
Lauantaisin 06-18	
Lauantaisin 18–20	
Lauantaisin 20–21	
Lauantai-sunnuntai 21–06	
Sunnuntai 06-18	
Sunnuntai 18–21	
Sunnuntai 21–06	

Kotiin vietävä ei-hoidollinen palvelu (alv 0 %)

Palvelun ajankohta	Tuntia/ palveluseteli
Arkisin klo 06–18	
Arkisin klo 18–21	
Arkisin 21–06	
Lauantaisin 06-18	
Lauantaisin 18–20	
Lauantaisin 20–21	
Lauantai-sunnuntai 21–06	
Sunnuntai 06-18	
Sunnuntai 18–21	
Sunnuntai 21–06	

Päivätoiminta (alv 0 %)

Palvelun ajankohta	Kellonaika, jolloin palvelua tarjotaan	Tuntia/ palveluseteli
Arkisin	09-18	
Lauantaisin	09-18	
Pyhäpäivisin	09-18	

Palveluseteli koskee asiakkaalle tehtävää välitöntä työaikaa.

	Palvelusetelin arvo	Asiakkaan omavastuu	Hintakatto
Ympäri vuorokautinen hoito palveluasumisyksikössä €/vrk	160 €/vrk	12,80 €/vrk	172,80 €/vrk

3.1.1.1 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

Kotiin vietävissä palveluissa matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly laskutettavaan avustusaikaan. Päivätoiminnassa ja ympärivuorokautisessa hoidossa asiakas vastaa itse palveluun kulkemisesta ja kustannuksista. Matkat eivät sisälly palveluseteliin.

3.1.1.2 Hinnanmuutokset

Omaishoidon tuen vapaan hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta palveluntuottajan hyväksymispäätöksestä alkaen. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa hyvinvointialueelle ja asiakkaalle ja esitettävä hyvinvointialueelle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

3.1.1.3 Maksukäytäntö

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialueelta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää (PSOP) käyttäen. Järjestelmään kirjataan myös palvelussa tapahtuneet poikkeukset tilastointia ja laskutusta varten.

3.2 Liite 2: Tietosuojaliite palvelusetelisääntökirjat (Henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot)

TIETOSUOJALIITE PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJOIHIN

Tämä Tietosuojaliite sisältää seuraavat osat:

- Osa I: Henkilötietojen käsittelyn ehdot
- Osa II: Kuvaus henkilötietojen käsittelytoimista

Osa I: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1 Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 1.1 Käsiteltäessä Tilaajan henkilötietoja palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen yhteydessä Tilaaja on Tietosuoja-asetuksen mukainen rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijä, ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu.
- 1.2 Tässä liitteessä Tilaajalla tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta ja Palveluntuottajalla Pirkanmaan hyvinvointialueen sopimuskumppania. Tilaajasta ja Palveluntuottajasta käytetään erikseen viitattuna termiä ”Osapuoli” ja yhdessä ”Osapuolet”.

2 Määritelmät

- 2.1 **Alihankkija** tarkoittaa Sääntökirjan mukaisia Palveluntuottajan alihankkijoita
- 2.2 **Palvelu** tarkoittaa palvelusetelillä toteutettavaa sosiaali- tai terveyspalvelua, jota Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle Sääntökirjan ehtojen mukaisesti.
- 2.3 **Sääntökirja** tarkoittaa asiakirjaa, jolla Tilaaja asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit Palveluntuottajalle. Tämä Tietosuojaliite on Sääntökirjan liite.
- 2.4 **Tietosuoja-asetus** tarkoittaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/697, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus).
- 2.5 **Tietosuojalainsäädäntö** tarkoittaa Tietosuoja-asetuksen lisäksi kaikkea voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa kansallista ja EU-tasoista sääntelyä, mukaan lukien sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädännöstä seuraavat henkilötietojen käsittelyä koskevat säännökset.
- 2.6 **Tietosuojaliite** tarkoittaa tätä Sääntökirjan liitteenä olevaa asiakirjaa.
- 2.7 **Tilaajan henkilötieto** tarkoittaa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä ja joita Palveluntuottaja käsittelee Tilaajan lukuun Palvelua tuottaessaan.

3 Tietosuojaliitteen tarkoitus ja soveltaminen

- 3.1 Tämä Tietosuojaliite on osa Sääntökirjaa. Hyväksymällä Sääntökirjan ehdot, Palveluntuottaja hyväksyy tämän Tietosuojaliitteen mukaiset Tilaajan henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot.
- 3.2 Tässä Palvelusetelikäsikirjan osassa ("Tietosuojaliite") määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaajan lukuun tuottaessaan Tilaajalle palvelusetelillä toteutettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.
- 3.3 Tässä Tietosuojaliitteessä kuvatuista Palveluntuottajalta edellytettävistä toimenpiteistä ja tämän velvollisuuksista ei suoriteta Tilaajan toimesta erillistä korvausta, ellei tästä ole nimenomaisesti erikseen sovittu Osapuolten välillä.
- 3.4 Osapuolet ovat tehneet tämän Tietosuojaliitteen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, jäljempänä "Tietosuoja-asetus") ja tietosuojaan liittyvän muun kansallisen ja EU-tasoisin lainsäädännön (jäljempänä yhdessä "Tietosuojalainsäädäntö") vaatimuksiin perustuen henkilötietojen käsittelyä koskevien vastuiden ja velvollisuuksien määrittämiseksi.
- 3.5 Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näissä ehdoissa kohdassa (OSA II) Käsittelytoimien kuvaus. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Tietosuojaliitteessä ja sen nojalla annetussa ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 3.6 Jos OSA II mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle havaitsemistaan puutteista käsittelytoimien kuvauksessa.
- 3.7 Tämä Tietosuojaliite koskee ainoastaan sellaista henkilötietojen käsittelyä, jonka osalta Tilaaja on Tietosuoja-asetuksen tarkoittama rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijä.
- 3.8 Huolimatta siitä, mitä Sääntökirjassa on todettu tai Tilaajan ja Palveluntuottajan välisissä muissa asiakirjoissa mahdollisesti on todettu tämän Tietosuojaliitteen piiriin kuuluvista asioista tai asiakirjojen keskinäisestä pätevyysjärjestyksestä, tätä Tietosuojaliitettä sovelletaan aina ensisijaisesti tämän Tietosuojaliitteen piiriin kuuluvissa asioissa. Tämän Tietosuojaliitteen määräyksistä voidaan poiketa vain Tilaajan antamien kirjallisten ohjeiden nojalla, joissa todetaan poikettavan tästä Tietosuojaliitteestä.

4 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 4.1 Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sääntökirjan mukaista Palvelua tuottaessa ainoastaan tämän Tietosuojaliitteen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti, ellei Tietosuojalainsäädännöstä muuta johdu. Ryhmittymän ollessa Tilaajan henkilötietojen käsittelijänä, tämän Tietosuojaliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä Alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 4.2 Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan voimassa olevaa Tietosuojalainsäädäntöä sekä käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Tilaajan toimialasta seuraa, että Tilaajan henkilötietojen käsittelyyn tulee sovellettavaksi myös potilastietoja tai sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat käsittelyvaatimukset. Palveluntuottaja sitoutuu edellä mainittuja tietoja käsitellessään noudattamaan niihin liittyvää voimassa olevaa sääntelyä ja soveltuvia viranomaisohjeita.

- 4.3 Palveluntuottaja sitoutuu saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan myös mahdollisen muun tämän Tietosuojaliitteen voimaantulon jälkeen voimaan tulevan henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön mukaiselle vaatimustasolle.
- 4.4 Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään Tilaaajan henkilötietoja muutoin kuin Sääntökirjan mukaisen Palvelun toteuttamisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 4.5 Palveluntuottajan on pidettävä Tilaaajan lukuun käsittelemänsä henkilötiedot erillään muista käsittelemistään henkilötiedoista. Palveluntuottajan on eroteltava myös Tilaaajalle tuottamansa Palvelun yhteydessä käsittelemänsä henkilötiedot niistä henkilötiedoista, jotka ovat syntyneet asiakkaan mahdollisten itse maksamien palveluiden yhteydessä.
- 4.6 Palveluntuottaja ja tämän Alihankkijat sitoutuvat siihen, että Tilaaajan henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytettävässä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.
- 4.7 Tilaaajalla on oikeus antaa Palveluntuottajalle henkilötietojen käsittelyyn liittyvää ohjeistusta. Tilaaaja voi halutessaan muuttaa tai täydentää Palveluntuottajalle antamia ohjeita, jos Tietosuojalainsäädäntö ja/tai muu sovellettava lainsäädäntö sitä edellyttää tai jos muuttaminen tai täydentäminen on perusteltua Tilaaajan muuttuneiden aihetta koskevien käytäntöjen, toimintamallien tai teknisten prosessien vuoksi.
- 4.8 Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaaajalle, jos Tilaaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.9 Tilaaaja vastaa Sääntökirjan hyväksymisen jälkeen annetun ohjeistuksen noudattamisesta aiheutuneista kustannuksista siltä osin, kun noudattamisesta aiheutuu tavanomaista merkittävämpää vaivaa tai kustannuksia, ja Tilaaajan antama ohjeistus ei perustu lainsäädännön tulkinnan tai viranomaisen antaman ohjeistuksen muutokseen, uuteen sääntelyyn tai ohjeistukseen. Muutoin Palveluntuottaja vastaa Tilaaajan antamien ohjeiden noudattamisesta aiheutuvista kustannuksista kohdassa 3.3.

5 Avustamisvelvollisuus

- 5.1 Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat Tietosuoja-asetuksen ja muun voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön mukaisen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä ja avustaa Tilaaajaa asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Tilaaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin rekisteröityjen oikeuksia koskeviin pyyntöihin.
- 5.2 Palveluntuottaja avustaa Tilaaajaa ilman erillistä korvausta rekisteröityjen oikeuksia koskevien pyyntöjen toteuttamisessa siltä osin, kun henkilötietojen käsittely on osa Palveluntuottajan keskeisiä sopimusvelvoitteita, eikä avustamiseen liity tavanomaista merkittävämpää vaivaa tai kustannuksia edellyttäen, että Palveluntuottaja on asiallisesti järjestänyt rekisteröityjen oikeuksiin liittyvät toimintatavat ja teknologiat. Palveluntuottaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan Tilaaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista sekä näiden perusteista.
- 5.3 Palveluntuottaja saattaa Tilaaajan pyynnöstä Tilaaajan saataville ilman erillistä korvausta kaikki tiedot, jotka Tilaaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten ja osallistuu pyydettyä erikseen sovittavalla tavalla Tilaaajan vastuulla olevien vaikutustenarvioinnin laatimiseen ja ylläpitämiseen, mahdollisen Tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakko kuulemisen suorittamiseen sekä mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimiseen. Mikäli

avustamiseen liittyy tavanomaista merkittävämpää vaivaa tai kustannuksia, on Palveluntuottajalla oikeus laskuttaa vähäistä suuremmat kustannukset. Palveluntuottaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan Tilaaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista sekä näiden perusteista.

6 Henkilöstöturvallisuus

- 6.1 Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki henkilöt, joilla on oikeus Palvelun toteuttamiseksi käsitellä Tilaaajan henkilötietoja, käsittelevät niitä ainoastaan Tilaaajan antamien ohjeiden, Tietosuojalainsäädännön, muun soveltuvan lainsäädännön ja viranomaisohjeistuksen mukaisesti.
- 6.2 Palveluntuottaja ylläpitää ajantasaista listaa Palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden käyttövaltuuksista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että käyttövaltuudet järjestelmiin, joissa Tilaaajan henkilötietoja käsitellään, tarkastetaan säännöllisesti.

7 Palveluntuottajan tietoturvaluus

- 7.1 Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan vähintään alan vakiintuneiden käytäntöjen mukaiset ja objektiivisesti katsoen asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi. Siltä osin kuin kysymys on Palveluntuottajan määrittämästä käytännöstä, on Palveluntuottajalla velvollisuus osoittaa toimenpiteiden asianmukaisuus ja riittävyys.
- 7.2 Mikäli Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan henkilötietoja Palvelusetelikäsikirjan mukaisten palveluiden toteuttamiseksi sähköpostissa, pilvipalveluratkaisuissa taikka muilla tavoin Palveluntuottajan sisäverkon ulkopuolelta, tulee Palveluntuottajan käyttää monimenetelmäistä todentamista (MFA) tiedon suojaamiseksi.
- 7.3 Palveluntuottajan ja sen Alihankkijan tilojen tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksilla, joilla estetään luvaton pääsy tiloihin. Mikäli tiloissa oleskelee henkilöitä, joilla ei ole oikeutta käsitellä Tilaaajan henkilötietoja, tulee Palveluntuottajan varmistaa, etteivät tällaiset henkilöt saa pääsyä Tilaaajan henkilötietoihin.

8 Tarkastusoikeus

- 8.1 Tilaaajalla on halutessaan oikeus varmistaa, että Palveluntuottaja ja sen tarjoamat palvelut täyttävät Tietosuojalainsäädännössä ja muussa mahdollisesti sovellettavassa lainsäädännössä asetetut sekä Tilaaajan ohjeissaan asettamat vaatimukset, ja että Palveluntuottaja on toteuttanut asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden takaamiseksi. Palveluntuottaja antaa näistä aiheista pyydettyä tietoa ilman erillistä kustannusta, jotta Tilaaaja voi varmistua käsittelytoimien asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta.
- 8.2 Tilaaajalla tai sen nimeämällä riippumattomalla kolmannella osapuolella, joka ei voi olla Palveluntuottajan kilpailija, on oikeus auditoida Palveluntuottajan tai sen alihankkijoiden välisen sopimuksen alainen toiminta tai Tietosuojaliitteen tai -lainsäädännön noudattamiseen liittyvät käytännöt.
- 8.3 Tarkastus toteutetaan lähtökohtaisesti 30 vuorokauden varoitusajaksi noudattaen. Mikäli Tilaaaja voi osoittaa erityisen perusteen tarkastuksen toteuttamiselle, kuten kohtuulliset syyt epäillä Tietosuojalainsäädännön tai sopimuksen rikkomista tai tietoturvaloukkausta, on Tilaaajalla oikeus käynnistää tarkastusmenettely 7 vuorokauden ilmoitusajaksi noudattaen sen

lisäksi, mitä tässä Tietosuojaliitteessä todetaan muusta avustamisesta. Ilman erityistä perustetta tehtäviä tarkastuksia voidaan suorittaa enintään yksi vuodessa.

- 8.4 Kumpikin Osapuoli vastaa tarkastuksesta itselleen aiheutuneista kustannuksista. Mikäli tarkastuksessa havaitaan merkittäviä puutteita, Palveluntuottaja vastaa kuitenkin tarkastuksesta Palveluntuottajalle ja Tilaajalle aiheutuneista kustannuksista sekä Tilaajan nimeämän kolmannen osapuolen palkkiosta ja kuluista. Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan Tilaajaa ja Tilaajan nimeämää kolmatta osapuolta tarkastuksen suorittamisessa.

9 Salassapitovelvollisuus

- 9.1 Kaikki henkilötieto (muun muassa henkilöstön henkilötiedot, potilastiedot ja sosiaalihuollon asiakastiedot) on luottamuksellista, mukaan lukien tieto siitä, että henkilö on Tilaajan asiakas.
- 9.2 Palveluntuottaja ei saa ilman Tilaajan lupaa luovuttaa salassa pidettäviä tietoja, potilastietoja, sosiaalihuollon asiakastietoja tai muita luottamuksellisia tietoja kolmansille. Salassapitovelvollisuus on voimassa riippumatta Palvelusetelikäsikirjan ja tämän Tietosuojaliitteen voimassaolosta.
- 9.3 Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt sekä alihankkijat, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan Palvelusetelikäsikirjassa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 9.4 Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee henkilötietoja ainoastaan Palvelusetelikäsikirjan, tämän Tietosuojaliitteen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti.
- 9.5 Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaisille tai muulle taholle. Näistä tietojen luovuttamisista Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa kirjallisesti Tilaajalle sekä kertoa kenelle ja mitä tietoja on luovutettu.

10 Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 10.1 Tämän Tietosuojaliitteen voimaantulon myötä Tilaaja antaa Palveluntuottajalle yleisen kirjallisen ennakkoluvan käyttää Alihankkijoita, kuitenkin säilyttäen Tietosuoja-asetuksen 28(2) artiklan mukaisen oikeuden vastustaa Tilaajan ehdottamia muutoksia Alihankkijoihin.
- 10.2 Palveluntuottaja pitää Tilaajan saatavilla listaa käyttämistään Alihankkijoista ja toimittaa ajantasaisen listan Alihankkijoista Tilaajalle pyynnöstä viipymättä
- 10.3 Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan Alihankkijoita, jotka käsittelevät Tilaajan henkilötietoja, sovelletaan alihankintaan tässä liitteessä kuvattuja ehtoja. Palveluntuottaja tekee Alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä Alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa Alihankkijaan.
- 10.4 Palveluntuottajan on tiedotettava Tilaajaa etukäteen kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat Alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava siten Tilaajalle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten

Alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua Alihankkijaa.

- 10.5 Palveluntuottaja vastaa vastuullaan toimivan Alihankkijan toiminnasta sekä sen mahdollisista tämän Tietosuojaliitteen taikka sovellettavan lainsäädännön rikkomisista tai laiminlyönneistä kuin omistaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Alihankkija noudattaa omalta osaltaan Palveluntuottajalle henkilötietojen käsittelijänä asetettuja velvoitteita. Mikäli Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan Alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottaja on edelleen täysimääräisesti vastuussa tällaisen Alihankkijan toimenpiteiden suorittamisesta ja sopimusrikkomuksista kuin omistaan. Mikäli Alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottajalla on velvollisuus vaihtaa Alihankkijaa ilman aiheetonta viivytystä.

11 Tietojen luovuttaminen EU/ETA-alueen ulkopuolelle

- 11.1 Palveluntuottaja ei saa tuottaa tai siirtää palveluita Euroopan unionin (EU) tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle ilman Tilaajan etukäteen antamaa nimenomaista ja yksilöityä kirjallista suostumusta (EU/ETA-suostumusliite).
- 11.2 Mitä Palvelusetelikäsikirjassa ja tässä Tietosuojaliitteessä sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 11.3 Jos Palvelusetelikäsikirjassa on sovittu käsittelyn tai palvelinten sijainnista edellä mainittua tiukemmin, kuten että palvelimet sijaitsevat Suomessa, sovelletaan Palvelusetelikäsikirjaa.
- 11.4 Mikäli Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja muissa kuin EU-komission listaamissa luotettavissa maissa, Palveluntuottaja sitoutuu solmimaan ennen henkilötietojen käsittelyn aloittamista Tilaajan kanssa erillisen EU-mallilausekkeiden mukaisen sopimuksen henkilötietojen käsittelystä. Mikäli EU-mallilausekkeiden mukaista sopimusta ei myöhemmin pidettäisi riittävänä osoituksena tietosuojaa koskevan lainsäädännön velvoitteiden täyttämistä, Palveluntuottaja sitoutuu yhdessä Tilaajan kanssa viipymättä saattamaan henkilötietojen käsittelyn lainmukaiseksi muulla tavoin.
- 11.5 Palveluntuottaja sitoutuu viipymättä saattamaan siirron Tietosuojalainsäädännön mukaiseksi, tarjoten kuitenkin Tilaajalle mahdollisuuden vastustaa Palveluntuottajan valitsemia siirtomekanismeja, taikka siirtämään henkilötietojen käsittelyn EU/ETA-alueelle tai luotettavaan maahan ilman aiheetonta viivytystä, jos käsittelyä poistetaan luotettavien maiden listalta.
- 11.6 Palveluntuottaja sitoutuu siirtämään ilman aiheetonta viivytystä henkilötietojen käsittelyn EU/ETA-alueelle tai luotettavaan maahan, jos käsittelyä poistetaan luotettavien maiden listalta.
- 11.7 Palveluntuottaja takaa saman tietoturvan ja tietosuojan tason riippumatta henkilötietojen käsittelymaasta.
- 11.8 Mikäli lainsäädännön tulkinnan tai viranomaisen antaman ohjeistuksen muutoksella taikka uudella sääntelyllä tai ohjeistuksella muutetaan tai täsmennetään henkilötietojen siirtoon EU/ETA-alueen ulkopuolelle liittyviä periaatteita tai käytäntöjä, Tilaajalla on oikeus antaa Palveluntuottajalle näitä koskevia ohjeita taikka muuttaa EU/ETA-suostumusliitettä.

12 Tietoturvaloukkaukset

- 12.1 Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan sellaista tietoturvaan kohdistuvaa loukkausta, jonka seurauksena on siirrettyjen, tallennettujen tai muuten Palvelusetelikäsikirjan nojalla käsiteltyjen henkilötietojen vahingossa tapahtuva tai lainvastainen tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen taikka pääsy tietoihin.
- 12.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä, kuitenkin viimeistään 72 tunnin kuluessa siitä, kun Palveluntuottaja on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta. Mikäli Palveluntuottajalla on epäily loukkauksen syntymisestä, tulee Palveluntuottajan ilman aiheetonta viivytystä kommunikoida Tilaaajalle kappaleen 6.4 mukaiset tiedot, jotta Tilaaaja voi ennakoivasti varautua rekisterinpitäjän velvollisuuksiinsa.
- 12.3 Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen yksityisyyden suojaan, asemaan tai oikeuksiin.
- 12.4 Palveluntuottajan on annettava Tilaaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta tai tätä koskevasta epäilystä:
- (i) tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
 - (ii) tietosuojavastaavan tai muun sellaisen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
 - (iii) Palveluntuottajan näkemys tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
 - (iv) kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- 12.5 Tiedot tulee antaa välittömästi, kun ne ovat saatavilla. Tällainen tieto voi olla saatavilla osissa, jolloin osat tulee antaa sitä mukaa kun ne ovat saatavilla. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottajan tulee ryhtyä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi sekä vastaavan tietoturvaloukkauksen ehkäisemiseksi tulevaisuudessa.

13 Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

- 13.1 Palvelun toteuttamisen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaaajan nimenomaista pyyntöä.
- 13.2 Palvelun päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja sitoutuu viivytyksettä Tilaaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti joko palauttamaan tai poistamaan Tilaaajan lukuun käsittelemänsä henkilötiedot. Henkilötiedot tulee toimittaa Tilaaajan edellyttämässä muodossa sekä poistaa mahdollisesti olemassa olevat jäljennökset tietoturvallisella tavalla. Mikäli unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötiedot, velvollisuutta tietojen poistamiseen ei ole. Palveluntuottajan tulee Tilaaajan pyynnöstä esittää poistamisesta kohtuullinen selvitys. Tilaaaja voi antaa tältä osin tarkempia ohjeita Palveluntuottajalle. Tilaaajan pyynnöstä Palveluntuottaja voi arkistoida henkilötietoja Tilaaajan määrittämän ajan ennen niiden palautusta tai poistamista. Tällöin Osapuolet sopivat erikseen arkistoinnista aiheutuvien

kulujen korvaamisesta. Selvyyden vuoksi todetaan, että tätä tietosuojaliitettä sovelletaan myös henkilötietojen käsittelyyn arkistointitarkoituksessa.

14 Vastuut henkilötietojen käsittelyssä

- 14.1 Sääntökirjassa, johon henkilötietojen käsittely perustuu, mahdollisesti olevaa vastuunrajoituslauseketta ei sovelleta tämän Tietosuojaliitteen tai sen mukaisten velvoitteiden rikkomiseen.
- 14.2 Osapuolella on oikeus saada vahingonkorvausta toisen Osapuolen Tietosuojaliitteeseen perustuvasta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta. Näiden ehtojen mukaiset vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset eivät koske tapausta, jossa Osapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Palveluntuottajan enimmäisvastuu vahinkotapahtumaa kohden on suurin seuraavista: viisi (5) kertaa kahdentoista (12) kuukauden palvelun perusteella suoritettavien toistuvaismaksujen laskennallinen määrä tai 100 000 euroa.
- 14.3 Osapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan. Jos Osapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, Osapuolella on oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta Osapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta.
- 14.4 Osapuolet on vahingon havaittuaan velvollinen ryhtymään asianmukaisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi.

15 Sopimusehtojen voimassaolo

- 15.1 Salassapitoa ja Palveluntuottajan vastuuta koskevat sopimusehdot sekä muut sellaiset sopimusmääräykset, joiden on katsottava tarkoitetun jäämään voimaan palvelun päättymisen jälkeenkin pysyvät voimassa palvelun päättymisestä huolimatta.

16 Muut ehdot

- 16.1 Osapuolet ymmärtävät, että palvelustelikäsikirjan hyväksymisen aikaan tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat tässä palvelustelikäsikirjassa määriteltäviin Osapuolten asemaan tai velvollisuuksiin, tätä Tietosuojaliitettä voidaan niiltä osin tarkistaa.
- 16.2 Jos jokin tämän Tietosuojaliitteen ehto olisi Tietosuojalainsäädännön tai sen perusteella tehtyjen tulkintojen mukaan arvioituna puutteellinen, pätemätön tai mitätön, Osapuolet sitoutuvat neuvottelemaan asiasta ja muuttamaan tai täydentämään Tietosuojaliitettä tarpeellisella tavalla.
- 16.3 Palveluntuottajan ilmoitukset Tilajalle koskien tietoturvaloukkauksia tulee toimittaa tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuojavastaava@pirha.fi ja tietoturvavastaavalle osoitteeseen tietoturvavastaava@pirha.fi. Kaikki muut henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ilmoitukset ja pyynnöt, kuten rekisteröityjen oikeuksia koskevat pyynnöt, yhteydenotot Pirkanmaan hyvinvointialueen suostumuksen saamiseksi henkilötietojen siirtoon EU- ja ETA-alueen ulkopuolelle sekä muutokset alihankkijoissa tai yhteyshenkilöissä tulee

toimittaa osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi. Palveluntuottajan tulee yksilöidä yhteydenotossa mitä palvelua ja palvelusetelikäsikirjaa yhteydenotto koskee.

Osa II: Kuvaus henkilötietojen käsittelytoimista

1 Palveluntuottajan yhteyshenkilö tietosuojaa koskevissa asioissa

Palveluntuottajan yhteyshenkilö toimii yhteyshenkilönä tietosuojaa koskevissa asioissa, mikäli muuta ei ole ilmoitettu.

2 Dokumentin tarkoitus

Käsiteltäessä Tilaajan henkilötietoja palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen yhteydessä Tilaaja on Tietosuoja-asetuksen mukainen rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijä.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä toteuttaa sekä henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaajan välistä Palvelusetelikäsikirjaa, Tietosuojaliitettä sekä Tilaajan ohjeita.

3 Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilaajan puolesta Palvelusetelikäsikirjassa sovitun palvelun tuottamiseksi mm. seuraaviin henkilötietoryhmiin kuuluvien henkilöiden tietoja:

- Potilaat tai sosiaalihuollon asiakkaat
- Alaikäiset
- Haavoittuvassa asemassa olevat

Henkilötietojen käsittely sisältää seuraavia henkilötietotyyppejä:

- Identiteettitiedot (esim. nimi ja syntymäaika)
- Henkilötunnus
- Yhteystiedot
- Muut tunnistamistiedot
- Viralliset asiakirjat
- Sosiaalihuollon asiakkuutta koskevat tiedot tai Terveystilaa koskevat tiedot

4 Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee tietoja Palvelukäsikirjassa sovitun palvelun tuottamiseksi. Tilaaja tilaa Palveluntuottajalta palvelusetelikäsikirjan mukaisia palveluita. Kulloinkin voimassa olevat Palvelusetelikäsikirjat löytyvät Pirhan kotisivuilta osoitteesta <https://pirha.fi/ammattilaiselle/palveluntuottajille/palvelusetelit-palveluntuottajille>.

5 Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja niin kauan kuin Palelusetelikäsikirja on voimassa tai se on muuten tarpeen sopimuksen täyttämiseksi ja/tai niin kauan kuin pakottava lainsäädäntö sitä edellyttää.