

Palvelusetelissäntökirja yleinen osio

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja
terveyspalvelujen kuntayhtymä

Sisällysluettelo

Yleinen osio	3
1 Sääntökirja ja sen soveltamisala	4
2 Määritelmät	5
3 Asiakas	6
3.1 Asiakkaan asema.....	6
3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus.....	7
3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot	7
3.4 Palveluseteli ja verotus	8
3.5 Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki.....	8
4 Siun soten velvoitteet	9
5 Palveluntuottajan velvoitteet	10
5.1 Yleiset velvoitteet palveluntuottajalle	10
5.2 Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvonta	11
5.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi.....	12
5.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet	12
5.5 Palveluntuottajan hakemuksen käsittely ja hyväksyminen	13
5.6 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	14
6 Palvelusetelin arvo	15
7 Muut erityiset vaatimukset	15
7.1 Hintojen muutos	15
7.2 Laskutus	16
7.3 Siun soten nimen käyttö	16
7.4 Muutoksista tiedottaminen	16

Muutoshistoria:

pvm	sivu(t)	muutettu asia
20.12.2018	13-14	Tarkennettu palveluntuottajan hakemuksen hyväksymiseen ja hylkäämiseen liittyviä vaatimuksia ja menettelytapoja
	14	Lisätty Siun soten oikeuksia peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ilman irtisanomisaikaa eri tilanteissa, joilla on merkitystä palveluntuottamisen edellytyksien toteutumiseen.
28.11.2019	5	Lisätty määritelmä Vaanasta
28.11.2019	12, 14-17	Sääntökirjan yleisen osan laskutusta koskevaa, yhteystietojen ylläpitämiseen sekä hintojen muutoksen tekemiseen liittyvää tekstiä on muutettu vastaamaan Vaanaan siirtymistä.
28.11.2019	12	Asiakas- ja potilastietojenkäsittely, dokumentointi ja arkistointi osioon on päivitetty tekstiä vastaamaan uutta lainsäädäntöä

Yleinen osio

Sääntökirjan yleinen osio on voimassa toistaiseksi 1.1.2020 alkaen

Palveluseteli on vaihtoehto Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän (Siun sote) itse tuottamille tai ostamille palveluille. Siun sote määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuusuuden, joka voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädettyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuusuutta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Tämä sääntökirja sisältää Siun soten asettamat vaatimukset palvelusetelituottajille ja -toiminnalle. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

Jokaisessa Siun soten palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osiota: yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa. Palvelukohtainen sääntökirja, sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. (Siun soten yhtymähallitus 20.12.2018 209§).

Siun Sotella on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjaan ja sen liitteisiin. Siun Sote ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä muutosten tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi sääntökirjaan tehtyihin muutoksiin tulee siitä ilmoittaa Siun sotelle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Jos palveluntuottaja ei toimita em. ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

2 Määritelmät, joita sääntökirjassa käytetään

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (Palvelusetelilaki 3 § 1 mom.)
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Siun soten sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Siun soten ennalta määräämään arvoon asti. (Palvelusetelilaki 3 § 2 mom.)
3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Siun soten määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (1505/2016) säädetyllä tavalla. (Palvelusetelilaki 3 § 3 mom.)
4. **Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon Siun sote on määritellyt, ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
5. **Kattohintaishinnalla palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Siun sote on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).
6. **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. (Palvelusetelilaki 3 § 4 mom.)
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011), yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset tai lääkelain (395/1987) tarkoittamaa apteekkitoimintaa.
8. Siun sote hyväksyy yksityiset palveluntuottajat, joiden tuottamien palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää palveluseteliä.
9. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.
10. **OmaVaana** on Vaana Oy:n palvelusetelien hallintajärjestelmä, jota Siun sote käyttää. Järjestelmässä ylläpidetään palveluntuottajien tietoja ja hallinnoidaan palveluseteleitä. Myös palveluseteleihin liittyvä rahaliikenne kulkee OmaVaanan kautta. Lisäksi Vaana huolehtii palveluntuottajien neuvonnasta ja opastuksesta oman asiakaspalvelunsa kautta. Palveluntuottajat maksavat Vaanalle maksuliikennekorvausta palvelusetelien veloituksen arvosta.

3 Asiakas

3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot. Myöntäminen edellyttää ammattihenkilön tekemää palveluntarpeen arvioita. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan muulla tavoin järjestetyn palvelun piiriin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun kuin päätöksessä määriteltyyn palveluun.

Siun soten on selvitettävä asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Palvelusetelilaki 6 § 3 mom).

Siun sotella on oikeus saada asiakkaalta palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta. (Palvelusetelilaki 6 § 4 mom) Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan Siun soten hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta (julkinen luettelo). Asiakas ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan ja antaa tai todentaa palveluntuottajalle Siun sotelta saamansa palvelusetelin.

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. (Palvelusetelilaki 6 § 2 mom.)

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai hankkia palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Palvelusetelillä myönnetystä palvelusta Siun sote ei peri asiakasmaksua.

3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta kirjallisen sopimuksen, jossa on sovittava seuraavista asioista:

1. palvelun hinta ja sisältö
2. asiakkaan maksettavaksi mahdollisesti jäävä omavastuuosuus
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja –mekanismi)
7. vahingonkorvausehdot
8. salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
9. palvelun irtisanominen

Sopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, Siun sote arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi vai järjestetäänkö asiakkaan palvelut muilla tavoin.

3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Asiakas voi antaa palautetta palveluntuottajalle saamansa palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluun liittyvistä epäkohdista palveluntuottajalle tai Siun soten johtavalle viranhaltijalle ja lähettää Siun soten kirjaamoon. Asiakas voi myös olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, aluehallintovirastolle (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira).

Annettua palvelua koskevissa erimielisyydessä ja tarpeessa huomauttaa saadun palvelun sisällöstä tai sen laadusta, asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Siun sote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

3.4 Palveluseteli ja verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa

Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä palvelusetelipalvelusta. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta omalla kustannuksellaan.

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

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu hoito;
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity. (35 §)

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden mynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta (38 §).

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

3.5 Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään (Palvelusetelilaki 12 §). Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. (Palvelusetelilaki 3 § 4 mom.)

4 Siun soten velvoitteet

Siun sote päättää ne sosiaali- ja terveystalvet, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä varattujen määrärahojen puitteissa. Siun sote hyväksyy palveluntuottajat, joilta asiakas voi hankkia palveluja palvelusetelillä. Siun sote pitää yllä julkista luetteloa hyväksytyistä palveluntuottajista. Siun sote tarjoaa palveluseteliä asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot.

Palveluntuottaja perehdytetään palvelusetelijärjestelmään sekä palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin. Lisäksi Siun sote tarjoaa koulutusta ja kehittämistapaamisia, joihin palveluntuottajan edellytetään osallistuvan korvauksetta. Molempien osapuolten on omalla toiminnallaan edistettävä yhteistyötä ja myös ilmoitettava viipymättä toiminnassaan tapahtuvista palveluseteliä koskevista muutoksista toiselle osapuolelle.

Siun sote valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset vaatimukset. Osana veloitettaan valvoa palvelujen laatua ja lainmukaisuutta, Siun sote voi pyytää palveluntuottajaa osoittamaan tilaajavastuulain mukaisen kelpoisuutensa vuosittain.

Siun sotella on velvollisuus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista.

Siun soten palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

5 Palveluntuottajan velvoitteet

5.1 Yleiset velvoitteet palveluntuottajalle

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset, ja apteekkien osalta lääkelaisissa (395/1987) ja niiden nojalla annettujen alempi asteisten säännösten, sekä valvovien viranomaisten antamien ohjeiden ja määräysten mukaiset vaatimukset toiminnan harjoittamisesta. Palveluntuottajan tulee olla merkitty joko Siun sotien ylläpitämään tukipalvelurekisteriin ja/tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta).

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan myös sääntökirjaan tehtyjä muutoksia, jollei tee asiasta ilmoitusta määrätyssä ajassa. Palveluntuottajalla tulee olla yrityksen toiminnasta riippuen voimassa joko potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottajan tulee luovuttaa Siun sotelle henkilökuntalomakkeessa pyydytetyt tiedot henkilökunnastaan ja pitää tiedot oma-aloitteisesti ajan tasalla.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palveluntuottaja käyttää palvelusetelipalvelun tuottamiseen alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Alihankkijoiden osalta on toimitettava tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:n mukaiset ja apteekkien osalta lääkkeiden turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen (Fimea) edellyttämät todistukset toiminnan edellytysten täyttymisestä.

Palveluntuottajan palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Palvelujen taso ja laatu määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

Palveluntuottajalla (pois lukien apteekit) tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelmaa julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma, mikäli toimintaa on useammassa kuin yhdessä toimipaikassa.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön Siun Soten sekä mahdollisen sähköisen palvelusetelitoimittajan kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita koskevaan perehdytykseen ja vähintään yhteen kehittämistapaamiseen vuodessa korvauksetta.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään aluehallintovirastolle/Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle tai apteekkien osalta Fimealle muutosilmoituksen tietojensa ja olosuhteidensa muuttuessa ja ilmoittamaan näistä viipymättä myös Siun soten yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään ajan tasalla julkisessa luettelossa vaadittavat tiedot (mm. yhteystiedot ja hinnat) sekä antamaan Siun soten yhteyshenkilölle tiedot tarjoamista palveluista palveluohjausta varten.

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

Palveluntuottajan on noudatettava toimintaa koskevaa lainsäädäntöä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

5.2 Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvonta

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), aluehallintovirasto (AVI), Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Siun sote toimivat kulloinkin laissa määrätyn toimivaltansa mukaisesti yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Siun sote valvoo, että palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

Palveluntuottaja hyväksyy Siun soten tekemät ohjaus-, neuvonta- ja valvontakäynnit ja tiedottaa oma-aloitteisesti Siun sotea yrityksen toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava Siun sotelle kirjallisesti viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen. Ilmoitus toimitetaan Siun soten kirjaamoon (kirjaamo@siunsote.fi, Tikkamäentie 16, 80120 Joensuu), sekä lisätään sähköiseen palvelusetelijärjestelmään, mikäli tämä on kyseisessä palvelusetelissä käytössä.

Palveluntuottaja hyväksyy Siun soten tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja kerää asiakas/omaispalautetta vuosittain ja dokumentoi palautteen.

Palveluntuottajan on puututtava jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä 14 vrk:n kuluessa ja korjattava tilanne viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Palveluntuottajan on raportoitava Siun soten nimeämille yhteyshenkilöille palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muun muassa muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Selvitykset tulee lähettää Siun soten kirjaamoon.

Tarkemmat vaatimukset palveluntuottajalta säännöllisesti vaadittavasta raportoinnista löytyvät palvelukohtaisista sääntökirjoista.

5.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Siun sote on palvelusetelillä tuotetun palvelun osalta EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakirjat ovat Siun soten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää asiakkuuden ajan. Palveluntuottajan tulee säilyttää asiakirjat huolellisesti ja pyydetessä antaa tietoja Siun sotelle. Asiakirjat on palautettava Siun sotelle, kun asiakkuus päättyy. Palveluntuottajan on hyväksyttävä Siun soten henkilötietojen käsittelyehdot ja toimittava niiden mukaisella tavalla.

Palveluntuottajan on pidettävä erillään palvelusetelillä tuotettuja palveluja koskevat asiakirjat muista asiakasasiakirjoista.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakas/potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Siun soten antamia ohjeita, jotka koskevat asiakas/potilastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

Palveluntuottaja ja Siun sote sopivat käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja nimeää tietosuoja-asioista sekä rekisterinpidosta vastaavan henkilön. Palveluntuottaja sitoutuu myös noudattamaan Siun soten antamia ohjeita tietosuojasta- ja arkistoinnista.

Apteekkien osalta asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi poikkeavat muusta palvelusetelitoiminnasta. Apteekki vastaa omasta rekisteröinnistä, arkistoinnista ja dokumentoinnista, siten kuten vallitseva lainsäädäntö toimintaa ohjaa.

5.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet

Siun sote on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset kunkin palvelun sääntökirjaan. Palveluntuottajaksi hakeudutaan toimittamalla hakemus ja tarvittavat liitteet miunpalvelut.fi-järjestelmään. Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa on eritelty vielä yksityiskohtaisemmin tarvittavat liitteet.

Palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen liitteenä:
enintään kolme (3) kuukautta vanhat asiakirjat:

- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (YEL, TYEL, tapaturmavakuutus)
- Kopio toimiluvasta / ilmoituksen rekisteröinnistä tai tukipalvelutuottajilla tukipalvelurekisteriin hyväksymisestä
- GDPR:n mukainen tietosuojaseloste tai Siun soten ohjeistama henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus, joka löytyy henkilötietojen käsittelyohjeiden liitteistä.

Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaiset liitteet:

- Omavalvontasuunnitelma: koskee sosiaalipalveluja ja niitä terveystalvelujen tuottajia, jotka toimivat kahdessa tai useammassa toimipaikassa
- Sopimus potilasasiamiehen palveluista: koskee luvanvaraisia terveydenhuollon palvelujen tuottajia
- Lääkehoitosuunnitelma: koskee niitä palvelusetelipalveluja, joiden sisältöön lääkehoito kuuluu
- Alaikäisten kanssa työskentelevien työntekijöiden osalta on esitettävä rikostaustaote
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista

Henkilöstöluettelo toimitetaan pyydettäessä.

Apteekkien osalta liitevaatimukset poikkeavat muusta palvelusetelitoiminnasta. Apteekeilta vaadittavat liitteet on lueteltu Lääkkeiden annosjakelun palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

5.5 Palveluntuottajan hakemuksen käsittely ja hyväksyminen / hylkääminen

Siun soten on otettava palveluntuottajan hakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Hyväksyntä/hylkääminen on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa tarvittavine liitteineen. Hakemus voidaan käsitellä vasta siinä vaiheessa, kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu. Mikäli vaadittuja liitteitä ei toimiteta kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, hakemus hylätään.

Tuottaja, joka täyttää Palvelusetelilain ja tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset, voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Tuottajan ei katsota täyttävän vaatimuksia, jos on olemassa peruste, joka oikeuttaisi tämän sääntökirjan mukaan peruuttamaan jo tehdyn hyväksynnän. Mikäli palveluntuottaja ei täytä vaatimuksia, palvelusetelihakemus hylätään. Palveluntuottajalle lähetetään kirjallisesti tieto hyväksymisestä / hylkäämisestä.

Kun Siun sote on tehnyt päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä, palveluntuottaja saa Vaanalta sähköpostin rekisteröitymistä varten OmaVaana järjestelmään. OmaVaanasta löytyvät myös julkiset luettelot.

5.6 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Mikäli Siun sote hallinnollisella päätöksellä lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, Siun sotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Mikäli Siun sote hallinnollisella päätöksellä muuttaa palvelusetelin sääntökirjan vaatimuksia ja ehtoja, Siun sotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Siun sote voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan julkisesta luettelosta, mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa ja sen liitteissä mainittuja vaatimuksia ja ehtoja.

Siun sotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palveluntuottaja

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
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
5. on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
6. palveluntuottaja tai sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan, henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytyksen toteutumisessa
7. palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
8. palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
9. lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan

Hyväksyntä voidaan peruuttaa myös kolmen (3) olennaisesti toimintaan liittyvän kirjallisen huomautuksen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ei ole korjannut valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin Siun soten tietoon tulleita epäkohtia asetetussa määräajassa.

Siun sote voi peruuttaa hyväksymisen myös palveluntuottajan pyynnöstä, minkä jälkeen palveluntuottaja ei voi enää vastaanottaa palvelusetelillä maksettavia palvelutilauksia. Palveluntuottajan tulee kuitenkin

huolehtia, että asiakkaan palvelut tuotetaan asiakkaan ja palveluntuottajan laatiman sopimuksen mukaisesti sopimuksen päättymiseen asti.

6 Palvelusetelin arvo

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

Siun soten yhtymähallitus päättää palvelusetelien arvoista vuosittain. Osassa palveluseteleitä Siun sote käyttää kattohintaa, ts. Siun sote on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, on Siun sote velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen (Asiakasmaksulaki (734/1992) 11 §). Tulosidonnaisen palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta annetaan päätös asiakkaalle.

Asiakasmaksulainsäädännössä osa palveluista on säädetty asiakkaalle maksuttomiksi, jolloin asiakkaalle ei saa tulla omavastuuosuutta maksettavaksi.

7 Muut erityiset vaatimukset

7.1 Hintojen muutos

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunkin kalenterivuoden ajaksi tämän sääntökirjan ehtojen mukaisesti ilmoittamia hintoja, jotka julkaistaan julkisessa luettelossa. Palvelukohtaisesti ilmoitetaan hinnanmuutosten ajankohdat, jonka jälkeen palveluntuottaja tekee itse muutokset OmaVaana-järjestelmään. Kirjallisia ilmoituksia hintojen muutoksista ei tarvitse tehdä Siun soten kirjaamoon.

Siun sote suosittelee, että palveluntuottaja tarkistaa hintojaan enintään elinkustannusindeksin (1951 = 100) muutosta vastaavalla määrällä (tarkasteluajankohta kunkin vuoden kesäkuun pisteluku). Hintoja nostaessaan palveluntuottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Poikkeuksena ovat kattohintaiset palvelusetelit (esimerkiksi Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu, kehitysvammaisten asumispalvelu), joissa asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuuta. Näiden palvelusetelien osalta Siun sote on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto) ja palveluntuottaja ei voi korottaa hintojaan yli palvelusetelin arvo.

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia tarkistuksia pitkin kalenterivuotta. Palveluntuottaja päivittää hinnastonsa itse OmaVaanaan.

7.2 Laskutus

Palveluntuottaja kirjaa asiakkaalle antamansa palvelun palvelutapahtumina OmaVaana-järjestelmään ilmoittamalla ajanjakson, jolloin on tuottanut asiakkaalle palvelua ja kirjaamalla tuntiveloitustyyppin ja määrän tuotetun palvelun mukaan.

Palveluntuottaja laskuttaa Siun sotelta palvelusetelin arvon suuruisen summan. Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Siun sotelta tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän OmaVaanan kautta. Palveluntuottaja kirjaa OmaVaana-järjestelmään tuottamansa palvelut. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna OmaVaana -järjestelmään seuraavan kuukauden 5 päivään mennessä. Vaana tilittää veloitukset joka viikko maanantaisin ja torstaisin.

Palveluntuottaja ei lähetä Siun sotelle erillistä laskua tuottamistaan palveluista.

Palveluntuottaja maksaa Vaanalle maksuliikennekorvausta 0,6%+ alv 24% palvelusetelin arvosta.

Palvelun keskeytysten ilmoittamisesta ja laskuttamisesta on tarkemmat ohjeet palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Siun sotella on oikeus periä tuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Laskuihin ei saa lisätä laskutuslisää.

7.3 Siun soten nimen käyttö

Palveluntuottajalla on oikeus mainita Siun sote referenssiluettelossaan ja viestinnässään vain, jos Siun sote on siihen kirjallisesti antanut suostumuksensa.

7.4 Muutoksista tiedottaminen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti Siun sotelle keskeisistä muutoksista, jota toiminnassa tapahtuu. Kirjalliset ilmoitukset lähetetään Siun soten kirjaamoon joko sähköpostilla tai kirjepostina. Keskeisiä

muutoksia ovat esimerkiksi vastuuhenkilöiden vaihtuminen, yrityskaupat, toiminnan, yrityksen tai toimipaikan lopettaminen. Yhteystietojen ylläpitäminen ja muuttaminen tapahtuu OmaVaanassa.

Kirjaamon yhteystiedot: kirjaamo@siunsote.fi Siun sote, Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 3 krs. 80210 Joensuu.