Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit

Yleinen soveltamisohje 2027

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus 23.11.2026 § 230

Sisältö

1. Johdanto 4
2. Määritelmät 5
3. Palveluseteli 6
4. Pohjanmaan hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet 7
5. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus 8
6. Palveluntuottajan velvoitteet ja oikeudet 9
   - 6.1 Muutoksista poikkeamista ilmoittaminen sekä vaadittava raportointi 12
   - 6.2 Alihankinta 13
   - 6.3 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttäminen 14
   - 6.4 Palveluiden vastuuhenkilö ja henkilökunta 14
   - 6.5 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 15
   - 6.6 Henkilökortti 16
   - 6.7 Kielitaito 16
   - 6.8 Toimitilat 16
   - 6.9 Hoitotarvikejakelu 16
   - 6.10 Sopimuksen irtisanominen 17
7. Asiakkaan asema ja oikeudet 18
   - 7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset 19
   - 7.2 Palvelun virhe, reklamaatio, oikaisu ja hyvitys 20
   - 7.3 Sopimuksen purku 21
   - 7.4 Sopimuksen irtisanominen 21
   - 7.5 Vahingonkorvaus 21
   - 7.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen 22
8. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen 23
   - 8.1 Palvelusetelijärjestelmä Palse 23
   - 8.2 Vastuu Group Luotettava Kumppani -ohjelma 23
   - 8.3 Palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät tiedot 24
9. Palveluntuottajan hakemuksen hylkääminen tai hyväksymisen peruuttaminen 27
10. Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuoja 28
    - 10.1 Asiakasrekisterin pito ja asiakastietojen käsittely 28
    - 10.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys 29
    - 10.3 Tietojärjestelmät 30
    - 10.4 Tietoturvaloukkaus 31
11. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus 33
12. Verotus 34
    - 12.1 Tuloverotus ja verovähennysoikeus 34
    - 12.2 Arvonlisäverotus 34
13. Laskutus ja maksukäytännöt 35

14. Järjestämisvastuu ja valvonta 36
15. Laadunhallinta 37
15.1 Omavalvontaohjelma 37
15.2 Omavalvontasuunnitelma 38
15.3 Lääkehoitosuunnitelma 39
15.4 Tietoturvasuunnitelma 40
15.5 Palvelu-, asiakas-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma ja arvioinnit 40
15.6 Omavalvontaraportti 40
15.7 Lääkinnällisten laitteiden aiheuttamat vaaratapahtumat 41
16. Soveltamisohjeen voimassaolo ja muuttaminen 42
17. Lainsäädäntö ja suositukset 43
Liitteet 45
Liite 1. Yhteystiedot ja palveluseteleiden vastuuhenkilöt 45

1. Johdanto

Tässä palvelusetelien yleisessä soveltamisohjeessa Pohjanmaan hyvinvointialue asettaa palvelusetelituottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit ja palvelusetelipalvelun ehdot, joita palveluntuottajia velvoitetaan noudattamaan. Yleinen soveltamisohje koskee kaikkia Pohjanmaan hyvinvointialueelle palvelusetelituottajaksi hakeutuvia palveluntuottajia sekä nykyisiä palvelusetelituottajiksi jo hyväksyttyjä palveluntuottajia.

Yleisen soveltamisohjeen lisäksi on laadittu erilliset palvelukohtaiset soveltamisohjeet, joissa määritellään yksityiskohtaisemmin kutakin palvelua koskevat ohjeistukset, ja niiden tuottamista koskevat ehdot.

Palveluseteleiden käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus päättää palvelusetelipalvelujen käyttöönottamisesta ja lakkauttamisesta sekä palvelusetelien arvoista.

Palveluntuottaja hyväksyy soveltamisohjeen kokonaisuudessaan hakeutuessaan tuottajaksi ja samalla sitoutuu noudattamaan tämän soveltamisohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut soveltamisohjeen ja noudattaa sitä. Pohjanmaan hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan soveltamisohjeen määräyksiä.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelijärjestelmässä Pohjanmaan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

2. Määritelmät

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaalle myöntämää päätöstä. Palvelusetelillä Pohjanmaan hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityiselle palveluntuottajalle palvelujen kustannuksista setelin suuruisen summan.
2. **Soveltamisohjeella** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Pohjanmaan hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit ja antaa toimintaohjeet tuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa tuottajat noudattamaan soveltamisohjeen määräyksiä ja tuottaja sitoutuu noudattamaan ohjeen ehtoja siitä alkaen, kun se hyväksytään tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Pohjanmaan hyvinvointialueeseen.
3. **Asiakkaalla** tarkoitetaan tässä soveltamisohjeessa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
4. **Tilaajalla** tarkoitetaan tässä soveltamisohjeessa Pohjanmaan hyvinvointialuetta, joka hyväksyy palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 4. ja 5 §:n mukaisesti.
5. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan tässä soveltamisohjeessa yksityistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajaa.
6. **Palvelusopimuksella** tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelin mukaisen palvelun sisällöllisestä tuottamisesta.
7. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa (569/2009) säädetyllä tavalla.
8. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
9. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Pohjanmaan hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
10. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

3. Palveluseteli

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tilaaja eli Pohjanmaan hyvinvointialue ja palvelutuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän soveltamisohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

Palveluseteliä käytettäessä sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle korvataan palvelutuottajan antaman palvelun kustannukset Pohjanmaan hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Asiakasmaksulain (734/1992) 4–5 §:ssä maksuttomaksi säädettyjen palvelujen hankkimiseksi annettavan palveluseteli arvon tulee olla sellainen, ettei maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön/viranhaltijan tekemään palvelun ja hoidon tarpeen arvioon ja päätökseen. Tilaaja päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia, terveydenhuoltolakia ja asiakasmaksulakia noudattaen.

Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn palveluun. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteli voidaan myöntää joko tilapäiseen tai jatkuvaan ja säännölliseen tarpeeseen.

Viranhaltija voi päätöksellään myöntää asiakkaalle kiinteähintaisen tai tulosidonnaisen setelin kulloisenkin tarpeen sekä tilaajan varaaman määrärahan puitteissa. Kiinteähintainen palveluseteli on tuloista riippumatta arvoltaan kaikille yhtä suuri. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen perusteella. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle.

Asiakasta neuvotaan tilaajan käytännön mukaisesti. Jos palvelusetelivaihtoehtoon päädytään, tulee viranhaltijan esitellä palveluntuottajat tasapuolisesti. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus itse valita haluamansa palveluntuottaja Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluseteliyrittäjäluettelosta. Palvelusetelipäätös on voimassa tiettyyn erikseen merkittyyn päivämäärään asti.

Mikäli asiakas haluaa käyttää sellaisia palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelin piiriin, hänen tulee sopia niistä erikseen palveluntuottajan kanssa.

4. Pohjanmaan hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet

Pohjanmaan hyvinvointialue

1. ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskevan hakemuksen käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakemuksen saapumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiapaperit.
2. hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain (569/2009) edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajiksi hyväksytään ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–5 vaatimukset sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Hyväksymisestä tehdään kirjallinen päätös.
3. ylläpitää rekisteriä palveluntuottajista Palse.fi portaalissa. Tilaaja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon (Palse.fi). Tiedot palveluiden tuottajista, sekä niiden tuottamista palveluista ja hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla. Tiedot löytyvät Palse.fi sivustolta (Palveluntuottajahaku, palvelun myöntäjä: Pohjanmaan hyvinvointialue).
4. voi peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan palveluntuottajaluettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
5. voi lopettaa aluehallituksen päätöksellä palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajan ja asiakkaiden väliset sopimukset purkautuvat
6. päättää palvelusetelin myöntämisestä.
7. voi tarkistaa asiakkaan palveluntarvetta ja palvelun tuottamisen tapaa myös jo myönnetyn palvelusetelin voimassaoloaikana, jolloin palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus purkautuu kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen.
8. selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioidun suuruuden sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun. Tilaajan tulee ilmoittaa tasapuolisesti kaikista hyväksytyistä palveluntuottajista. Tilaaja ei sitoudu osoittamaan asiakkaita tietylle palveluntuottajalle.
9. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua siten, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset sekä varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja soveltamisohjeiden mukaiset kriteerit. Valvonta toteutetaan tilaajan suorittamana jatkuvana valvontana ja hyvinvointialueen valvontatyötä tekevän viranomaisen suorittamana asiakirjavalvontana ja valvontakäynnein (ennalta ilmoitetut ja ennakolta ilmoittamattomat valvontakäynnit).
10. vastaa palvelusetelin käyttöön liittyvistä asiakas- ja potilasasiakirjoista. Pohjanmaan hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien ja asiakasasiakirjojen EU:n tietosuoja-asetuksessa (679/2016) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.
11. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt.

5. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työtoimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelutuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelutuottajan yrityksessä tai palvelutuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Hyvinvointialueen työntekijä voi itse toimia palvelusetelituottajana vain siinä tapauksessa, jos hän ei ole osallisena organisaation palveluseteliprosesseissa (esimerkiksi palvelusetelituottajien esittely ja palvelusetelin myöntäminen).

6. Palveluntuottajan velvoitteet ja oikeudet

Palveluntuottajan tulee olla perehtynyt ja sitoutunut noudattamaan palvelusetelitoimintansa aikana tässä soveltamisohjeessa määriteltyjä velvoitteita. Hyväksyntää ei voida tehdä, mikäli palveluntuottaja ei täytä kaikkia soveltamisohjeessa mainittuja ehtoja. Palveluntuottajan tulee olla perehtynyt lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) ja lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, myöhemmin valvontalaki) muun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamista koskevan lain säädännön ohella.

Palveluntuottajan tulee täyttää seuraavat velvoitteet ja sitoumukset.

Palveluntuottaja:

1. täyttää kyseiselle toiminnalle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) ja valvontalain (741/2023) säädettyjen lakien asettamat vaatimukset.
2. on rekisteröity palveluntuottajarekisteri Soteriin tai Pohjanmaan hyvinvointialueen aikaisemmin ylläpitämään tukipalvelutuottajarekisteriin, kunnes Lupa- ja valvontavirasto on siirtänyt 3 vuoden siirtymäajalla aiemmin kuntiin/hyvinvointialueelle hyväksytyt tukipalveluntuottajat Soteriin.
3. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin tai säätiörekisteriin.
4. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
5. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.
6. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen omalta toiminnalta.
7. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen (Potilasvakuutuskeskus/Potilasvakuutus), joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuu- vakuutuskäytäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat tilaajan tai asiakkaan tutustuttavaksi.
8. on velvollinen selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden (rikosrekisteriotteen osoittaminen), mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
9. on velvollinen selvittämään iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostaustan (rikosrekisteriotteen osoittaminen) ennen työhön ottamista (valvontalaki 741/2023, 28 §).
10. sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai tätä tai tämän toimintaa koskee jokin sanotun lain 81 §:n mukainen tilanne tai olosuhde.
11. on huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
12. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa, ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

13. vastaa siitä, että toiminnan pohjana ovat näyttöön perustuvat, hyvät hoito- ja toimintakäytännöt, suositukset ja että tuotettu palvelu ja on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
14. on laatinut omavalvontaohjelman (useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antava palveluntuottaja) (valvontalaki 741/2023, 26 §).
15. on laatinut omavalvontasuunnitelman (valvontalaki 741/2023, 27 §).
16. on laatinut tietoturvasuunnitelman (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, 77 §, myöhemmin asiakastietolaki)
17. on laatinut lääkehoitoa toteuttaessaan lääkehoitosuunnitelman (ks. tarkemmin kohta 14.2 lääkehoitosuunnitelma).
18. sitoutuu varmistamaan, todentamaan ja dokumentoimaan henkilöstönsä osalta työtehtävien hoidossa edellytettävän ja vaadittavan osaamisen, kuten esimerkiksi lääkehoidon, tietosuojan, hygienian ja ensiavun osaamisen sekä lääkinnällisten laiteiden käytön osaamisen.
19. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
20. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
21. pitää yllä Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun asiakasrekisterin osaa, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin, kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, tietosuojalaki 1050/2018, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, asiakastietolaki 703/2023, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 94/2022.
22. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää.
23. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
24. sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan Pohjanmaan hyvinvointialueen kutsumiin yhteistyö- ja kehittämistapaamisiin. Näistä ei makseta erillistä korvasta palveluntuottajalle.
25. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
26. rekisteröityy palveluseteliportaaliin (Palse.fi).
27. suostuu ja sitoutuu siihen, että se ylläpitää ajantasaisesti yritystä koskevia julkisia tietoja palvelusetelijärjestelmässä (Palse Oy), kuten yhteys- ja toimipaikkatietoja, palvelun hinta- ja saatavuustietoja sekä henkilöstörakennetta ja -määrää ja alihankkijoita koskevia tietoja. Asiakkaat voivat tietojen perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.
28. sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin kalenterivuoden ajaksi. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan, ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.
29. sitoutuu oma-aloitteisesti ilmoittamaan kaikista palveluiden tuottamiseen vaikuttavista muutoksista Pohjanmaan hyvinvointialueen kyseisestä palvelusetelipalvelusta vastaavalle henkilölle sekä laadun ja valvonnan yksikölle. Ilmoitusvelvollisuus koskee muun muassa seuraavia tilanteita: palvelukatkot tai muut merkittävät häiriöt palvelun saatavuudessa, yhteystietojen muutokset, vastuuhenkilön vaihtuminen tai

vastuuhenkilön pitkäaikainen poissaolo (ei vuosilomat), sekä siihen liittyvät sijaisjärjestelyt sekä yrityksen omistuksessa tai hallinnossa tapahtuvat muutokset.

30. sitoutuu ilmoittamaan toiminnan muutoksista palvelutuottajarekisteri Soteriin ja tekemään muutokset Palse.fi -portaaliin valvontalain (741/2023) edellyttämällä tavalla.
31. sitoutuu perehtymään asiakkaan hoito-, asiakas- tai palvelusuunnitelmaan sekä palvelusetelipäätökseen ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.
32. tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).
33. huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, terveydenhuoltolaki 1326/2010). Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelun ja hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.
34. ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palveluseteleillä tuotettaviin palveluihin.
35. sitoutuu noudattamaan Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu soveltamisohjeen palvelukohtaisessa osassa.
36. on tietoinen, että Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta järjestämisvastuulleen kuuluvien sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta (741/2023, 2 §). Palveluja järjestävien ja tuottavien tahojen on tiedotettava asiakkailleen ja potilailleen potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista saavutettavilla tavoilla.
37. sitoutuu yhteistyöhön Polycon Oy:n (Palse) tai muun koordinaatiotahon kanssa. Pohjanmaan hyvinvointialue, tai sen valtuuttama taho saa tehdä palveluseteliasiakkaille asiakaskyselyjä.
38. varautuu etukäteen mahdollisiin häiriö- ja poikkeustilanteisiin laatimalla realistisen suunnitelman siitä, miten palveluntuottaja turvaa tuottamansa palvelun järjestämisen myös yllättävien tilanteiden varalta esimerkiksi henkilöstön sairaustapauksissa tai sähkö- ja vesikatkosten yhteydessä. Varautuminen edellyttää palveluntuottajalta verkostoitumista ja yhteistyötä muiden vastaavaa palvelua tuottavien palvelusetelituottajien kanssa (kirjallisen vapaamuotoisen yhteistyö- ja avunantosopimuksen laatimisvelvoite).
39. palveluntuottajan tulee käyttää palvelusetelijärjestelmässä virallista palvelutuottajarekisteri Soterissa rekisteröityä nimeään. Numeroita, erikoismerkkejä tai tyhjiä välilyöntejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.
40. toimittaa hoitoilmoitustiedot (Hilmo-tiedot) Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL). Hilmo-tietojen siirto ei koske kaikkia palveluntuottajia, vaan ainoastaan tiettyjä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Näihin kuuluvat esimerkiksi: kotihoito, kotisairaanhoito, suun terveydenhuolto, fysioterapia, ympärivuorokautinen palveluasuminen ja päivätoiminta. Huom! Päivätoiminta sisältyy Sosiaalihilmoon vain, jos se on osa

hyvinvointialueen virallisesti myöntämää sosiaalipalvelua, kuten kuntouttavaa toimintaa tai omaishoidon tukea.

6.1 Muutoksista poikkeamista ilmoittaminen sekä vaadittava raportointi

Muutoksista ilmoittaminen

Sekä Pohjanmaan hyvinvointialue, että palvelutuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palvelutuottajan vastuuhenkilön on tiedotettava Pohjanmaan hyvinvointialueen kyseisestä palvelusetelipalvelusta vastaavaa henkilöä ja laadun ja valvonnan yksikköä toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on tiedossa, havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen. Muutoksista tulee ilmoittaa kirjallisesti kirjaamon kautta palvelusetelipalvelusta vastaavalle henkilölle ja laadun ja valvonnan yksikölle.

Olennaisia ilmoitettavia asioita ovat muun muassa:

- toiminnan lopettaminen
- toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen
- vastuuhenkilön vaihtuminen
- yhteystietojen muuttuminen
- muutokset palveluissa
- palvelutuottajan /yrityksen Y-tunnuksen tai nimen muuttuminen.

Kirjallisen ilmoittamisen jälkeen palveluntuottajan tulee tehdä kyseessä olevat muutokset sähköisen palvelusetelijärjestelmän Palse.fi kautta.

Poikkeamista ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee lisäksi viipymättä ilmoittaa/raportoida Pohjanmaan hyvinvointialueelle (palvelusetelipalvelusta vastaava henkilö ja laadun ja valvonnan yksikkö)

- asiakkaiden ja potilaiden tekemistä epäkohtailmoituksista ja muistutuksista
- asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantaneista merkittävistä ja vakavista läheltä piti-, haitta- ja vaaratapahtumatilanteista, esimerkiksi tapahtumista,
    - joista on aiheutunut asiakkaalle/potilaalle pidempiaikaista tai pysyvää lisääntynyttä palvelun/hoidon tarvetta
    - jotka ovat edellyttäneet asiakkaan/potilaan siirtämistä sairaalahoitoon
    - jotka ovat aiheuttaneet asiakkaan/potilaan vammautumisen tai kuoleman
- reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä, ja niiden myötä tehdyistä kehittämistoimenpiteistä
- palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista
- tapahtumista, joista on aiheutunut asiakkaalle taloudellista harmia tai virheellistä laskutusta.

Yksityisen palveluntuottajan menettelytavat omavalvontailmoituksen tekemisen osalta poikkeama- ja vaaratapahtumien yhteydessä on kuvattu tarkemmin luvussa 6.5 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.

Muut ilmoitus- ja raportointimenettelyt

Palveluntuottajan toteuttamien/teettämien asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään läpi valvontakäyntien yhteydessä, mutta ne voidaan pyytää tarvittaessa myös erikseen nähtäväksi.

Palveluntuottajan tulee aktiivisesti ilmoittaa palvelusetelin myöntäneelle taholle, mikäli asiakkaan palvelutarpeessa on tapahtunut muutoksia (tarve vähentynyt tai lisääntynyt).

Tuotettua palvelua koskevista muista mahdollisista raportointivaatimuksista ja ilmoittamismenettelyistä kerrotaan palvelusetelien palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa.

Omavalvontaraportti

Palvelutuottajan tulee laatia vuosittain toiminnastaan omavalvontaraportti helmikuun loppuun mennessä. Omavalvontaraportti tulee tallentaa Palse.fi Portaaliin. Pohjanmaan hyvinvointialue voi myös pyytää laaditun omavalvontaraportin nähtäväkseen esimerkiksi valvontakäyntien, epäkohta- tai vaaratapahtumien selvittelyiden yhteydessä. Omavalvontaraportin sisällöstä ohjeistetaan tarkemmin luvussa 15.6 Omavalvontaraportti.

6.2 Alihankinta

Palvelutuottaja voi tarvittaessa käyttää alihankkijaa hoidon ja palvelun toteuttamisessa. Alihankkijoita käyttäessään palvelutuottaja ilmoittaa etukäteen ennen palvelusetelitoiminnan aloittamista käyttämänsä alihankkijat. Jos palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen kokee tarpeelliseksi käyttää toiminnassaan alihankkijan palveluita, tulee palveluntuottajan hyväksyttää se hyvinvointialueella ennen alihankintana hankitun palvelun aloittamista. Palveluntuottaja voi tehdä alihankkijaa koskevan ilmoituksen sähköisellä alihankkijailmoituslomakkeella, joka on saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla: Ammattilaisille ja palveluntuottajille. Ilmoituslomake ohjautuu lähettämisen jälkeen hyvinvointialueen kirjaamoon, josta ilmoitus välitetään tiedoksi ja käsiteltäväksi kyseisestä palvelusetelipalvelusta vastaavalle henkilölle, joka on aiemmin hyväksynyt kyseisen palvelusetelituottajan sekä laadun ja valvonnan yksikölle. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palvelutuottajankin. Palvelutuottaja vastaa hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös alihankkijoiden osalta. Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa.

Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa. Mikäli palvelutuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002), on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus, sopivuus ja kielitaito suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

6.3 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttäminen

Palvelutuottaja sitoutuu ylläpitämään Palse.fi portaalissa ajantasaisena muun muassa yritystä, toimipaikkaa, omavalvontaa, työntekijätietoja, henkilöstön osaamisen varmistamista, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja. Palvelutuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät kaikille asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palvelutuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palvelutuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palvelutuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palvelutuottajan tulee kirjata palvelusetelijärjestelmään kaikki palvelutapahtumat reaaliaikaisesti. Palvelutuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata palvelusetelijärjestelmään. Sisältötieto kirjataan palvelutuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään.

Mikäli palvelutuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus periä palvelutuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

6.4 Palveluiden vastuuhenkilö ja henkilökunta

Palveluntuottajan palveluyksikköön nimetyn vastuuhenkilön tulee olla valvontaviranomaisen palvelutuottajarekisteri Soteriin (tai aiempaan Valveri-rekisteriin) hyväksytty vastuuhenkilö. Palveluyksikön vastuuhenkilön on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Sosiaalihuollon hallinnollisissa johtotehtävissä voi toimia sosiaalityöntekijä tai henkilö, jolla on tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Lisäksi vaaditaan riittävää johtamistaitoa. Muissa asiakastyön ohjausta edellyttävissä johtotehtävissä voi toimia henkilö, jolla on soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024). Henkilön tulee olla hyväksytty Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään sosiaalihuollon ammattirekisteriin JulkiSuosikkiin.

Terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana voi toimia laillistettu tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on hyväksytty Lupa- ja valvontaviraston terveydenhuollon ammattihenkilörekisteriin JulkiTerhikkiin.

Palveluista vastaavalta henkilöltä vaadittava kielitaito on vähintään hyvä suullinen ja tyydyttävä kirjallinen taito maamme molemmissa kansalliskielissä. Kielitaitovaatimus määräytyy asiakaskunnan ja yksikön asiakasprofiilin mukaan. Kaksikielisessä yksikössä palveluita tulee kyetä tuottamaan molemmilla kotimaisilla kielillä. Yksikielisessä yksikössä palvelut tuotetaan asiakkaiden kielen mukaisesti joko ruotsin tai suomen kielellä. Palveluntuottajan tulee kertoa asiakkaille suunnatussa tiedotuksessaan, millä kielellä palveluntuottaja tuottaa palveluita, jotta asiakas voi valita hänelle sopivan palveluntuottajan oman äidinkielensä mukaisesti. Mikäli

palveluista vastaavan henkilön vaatimuksista poiketaan, on se kuvattu kyseisen palvelun soveltamisohjeessa.

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

Palveluntuottajalla on oltava riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä, joka täyttää valvontalain (741/2023) 9 §:n mukaiset vaatimukset. Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä. Sosiaalihuollossa edellytetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (817/2015) mukaista pätevyyttä.

Kotipalvelun tukipalveluissa (ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut) ei sovelleta sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (817/2015).

Hoiva-avustaja ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Hoiva-avustajan koulutus ei johda tutkintoon, mutta se antaa valmiuksia vanhus- ja vammaispalvelujen avustavissa tehtävissä työskentelyyn.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Palveluntuottaja sitoutuu dokumentoimaan ja kuvaamaan hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Työntekijät ovat vaitiolovelvollisia. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

6.5 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

Palvelusetelituottajan tulee välittömästi salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa omavalvontailmoituksella Pohjanmaan hyvinvointialueelle (palvelunjärjestäjälle) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja

potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin (valvontalaki 741/2023, 29 §).

Tarkemmat ohjeet ilmoituksen tekoon sekä sähköinen omavalvontailmoituslomake löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta: Ammattilaisille ja palveluntuottajille/ Omavalvonta ja valvonta: Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus. Omavalvontailmoitus ohjautuu tiedoksi Pohjanmaan hyvinvointialueen laadun ja valvonnan yksikölle. Ilmoituksen saavuttua valvonta ottaa palveluntuottajaan /ilmoittajaan yhteyttä 1–2 vuorokauden kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta tai viimeistään tapahtumaa seuranneena ensimmäisenä arkipäivänä.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. (Valvontalaki 741/2023, 29 §).

6.6 Henkilökortti

Pohjanmaan hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja/henkilöstö käyttävät työtehtäviään hoitaessaan kuvallista henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, logo, henkilön etunimi ja ammattinimike.

6.7 Kielitaito

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelunkäyttäjien kielelliset oikeudet tulee toteutua palvelusetelillä tuotetussa palvelussa samalla tavoin kuin hyvinvointialueen itse järjestämissä palveluissa kielilain (423/2003) mukaisesti sekä palveluiden antamisessa, että niihin liittyvässä viestinnässä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu aina riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

6.8 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että asiakkaiden/potilaiden turvallisuudesta huolehditaan lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelukohtaisiin osioihin on kirjattu vaatimukset toimitilojen osalta.

6.9 Hoitotarvikejakelu

Hoitotarvikejakeluun kuuluvat tarvikkeet tuottajat hankkivat Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Hoitotarvikkeiden jakelu perustuu yksilölliseen tarpeeseen. Hoitotarvikejakeluun tarvitsee lääkärin, sairaanhoitajan, avannehoitajan tai uroterapeutin lähetteen.

Hoidon kannalta tarpeellisia hoitotarvikkeita jaetaan pitkäaikaista sairautta sairastaville avohoidossa oleville potilaille. Hoitotarvikkeita annetaan kerrallaan kolmen kuukauden tarpeen mukaan. Haavanhoitotuotteissa asiakkaan omavastuu on kolme (3) kuukautta.

Lisätietoa hoitotarvikejakelusta ja yhteyshenkilötiedot löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Hoitotarvikejakelu.

6.10 Sopimuksen irtisanominen

Palveluntuottajan irtisanoessa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

7. Asiakkaan asema ja oikeudet

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, jonka kotikunta kuuluu Pohjanmaan hyvinvointialueeseen. Asiakkaalla on oikeus saada Pohjanmaan hyvinvointialueelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus saada Pohjanmaan hyvinvointialueelta ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon. Tulosidonnaisissa palveluseteleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös 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. Mikäli asiakas/potilas on antanut itsestään virheellisiä ja puutteellisia tietoja palvelusetelin myöntäneelle taholle, vastaa asiakas/potilas itse palvelusetelin käytöstä aiheutuneista kustannuksista palveluntuottajalle.

Palvelusetelin saamiseen ei ole subjektiivista oikeutta, mutta se tuo mahdollisuuden valita palveluntuottaja silloin, kun on saanut päätöksen palvelusta.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä, 569/2009, 6 §). Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi Pohjanmaan hyvinvointialueen omana toimintana, ostopalveluna tai asiakkaan toimimalla itse työnantajana (esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan palkkaaminen).

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus halutessaan myös vaihtaa palveluntuottajaa.

Kielilain mukaan ihmisellä on oikeus saada tulkkauspalveluita, jos hän ei osaa suomen tai ruotsin kieltä tai hän ei sairautensa tai vammaisuutensa vuoksi voi tulla ymmärretyksi. Tulkin tilannut viranomainen maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kulut, koska laki velvoittaa viranomaisen järjestämään tulkkauksen tarvittaessa. Pakolaistaustaisten potilaiden osalta valtio korvaa kunnille aiheutuneet tulkkauskulut. (Terveydenhuollon ja hyvinvoinnin laitos eli THL, Kielilaki 423/2003).

Mikäli asiakas ei osaa suomea tai ruotsia, terveyden/sosiaalihuollon huollon ammattihenkilö arvioi ja harkitsee palvelun ja hoidontarpeen arvioinnin yhteydessä, onko tarpeen käyttää tulkkia. Palvelusetelissä ja palvelu-, hoito- ja /tai kuntoutussuunnitelmassa tulee mainita, jos asiakas tarvitsee tulkin. Tulkkauspalvelun kustantaa tässä tapauksessa palvelusetelin myöntäjä. Ensisijaisesti käytetään etätulkkausta.

Palveluntuottaja tilaa tulkin ilmoittaen samalla, että kyseessä on palveluseteliasiakas ja että lasku tulee toimittaa palvelusetelin myöntäjälle. Palveluntuottaja antaa tulkille laskutustiedot. Tulkkilaskuun tulee liittää palvelusetelin päätösnumero.

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia. Matka-aika ei sisälly palveluseteliin, jos ei palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa ole muuta ohjeistettu.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakkaan/potilaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annettujen lakien säännökset.

7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa laatiessa ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute (valvontalaki 741/2023, 27 §).

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palvelutuottajalle ja myös Pohjanmaan hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palvelutuottajan tulee ohjata asiakasta Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan tai potilasasiavastaavan palveluista.

Sosiaaliasiavastaava: puhelin 040 507 9303, puhelinaika: maanantai–perjantai, kello 08.00–14.00, sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti).
Käyntiosoite: Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Potilasasiavastaava: puhelin 06 218 1080, puhelinaika: maanantai–torstai kello 9–11 ja 12.00–13.00. potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti).
Käynti- ja postiosoite: Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Lupa- ja valvontavirastoon (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Lupa- ja valvontavirastoon. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 78 §/1992). Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee aina viipymättä toimittaa Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Palvelutuottajan tulee kirjata palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista laaditut selvitykset (yleisellä asiatasolla), ja niistä tehdyt ratkaisut myös vuosittaiseen omavalvontaraporttiin.

Palvelutuottaja sitoutuu noudattamaan tämän soveltamisohjeen ehtoja. Pohjanmaan hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten

palveluntuottajien tuottamien palvelujen laadun tasoa ja poistamaan palvelutuottaja hyväksyttyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli soveltamisohjeen määräyksiä ei noudateta.

7.2 Palvelun virhe, reklamaatio, oikaisu ja hyvitys

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen soveltamisohjeen, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palvelutuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Pohjanmaan hyvinvointialue ei vastaa palvelutuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palvelutuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksen tekoon palvelutuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978).

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun mahdollisesta viivästymisestä tai virheestä välittömästi, kun hän havaitsee viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot tulee toimittaa tiedoksi myös Pohjanmaan hyvinvointialueen kyseisestä palvelusetelipalvelusta vastaavalle henkilölle sekä laadun ja valvonnan yksikköön. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon seitsemän (7) työpäivän kuluessa sen saapumisesta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Pohjanmaan hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja toiminnan kehittämiseen. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata kohtuullisessa ajassa viimeistään 14 työpäivän kuluessa sen saapumisesta.

Tilaajalle tulleet palveluntuottajaa koskevat reklamaatiot ja muistutukset tulee toimittaa palveluntuottajan tietoon seitsemän (7) työpäivän kuluessa reklamaatiosta. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio saatettava palveluntuottajan tietoon välittömästi. Palveluntuottajan on vastattava tilaajalle kirjallisesti reklamaatioon tai muistutukseen viimeistään kahden (2) viikon kuluessa sen saamisesta. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata kohtuullisessa ajassa viimeistään 14 työpäivän kuluessa sen saapumisesta.

Palveluntuottaja sekä tilaaja ovat kumpikin osaltaan velvollisia reklamoimaan palveluseteliportaalissa havaitsemansa virheet tai viat, joilla voi olla vaikutusta joko toisen sopimusosapuolen tehtäviin tai asiakkaan asemaan.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelutuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palvelutuottaja oikaisee omalla kustannuksellaan viipymättä palvelun virheen ja viivästyksestä aiheutuneen haitan, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä ei voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas

voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelutuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelutuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palvelutuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelutuottajan tulee antaa asiasta selvitys Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Jos Pohjanmaan hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan antaman selvityksen ja jos annettu palvelu vastaa kyseiselle palvelulle asetettuja/sovittuja laatuvaatimuksia, suoritetaan annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo palvelutuottajalle.

7.3 Sopimuksen purku

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja ei reklamaation jälkeen viipymättä korjaa virheellistä menettelyään. Asiakas ja palveluntuottaja voivat purkaa keskinäisen sopimuksen välittömin oikeusvaikutuksin, mikäli toinen osapuoli toistuvasti tai muutoin olennaisesti rikkoo sopimusvelvoitteitaan.

Asiakas saa purkaa sopimuksen myös ilman irtisanomisaikaa palvelutuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennainen rikkomus on esimerkiksi se, että avustaja/työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palvelutuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua, tai henkilökohtainen avustaja/työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen tai esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Sopimuksen purkamista koskeva ilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimuskumppanille (asiakas/palveluntuottaja), ja ilmoituksessa on kuvattava purkamisen perusteet.

7.4 Sopimuksen irtisanominen

Asiakkaan irtisanoessa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

7.5 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palvelutuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelutuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelutuottaja osoittaa, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Pohjanmaan hyvinvointialue ei vastaa palvelutuottajan aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelutuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa palvelutuottaja aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntuottaja vastaa täysimääräisesti kaikesta palveluntuottajan tekemästä tai palveluntuottajan lukuun tai suostumuksella tehdystä kohdistuvasta työstä, kirjauksista,

kustannuksista, väärinkäytöksistä tai vahingoista, joista tilaaja voi joutua tietosuoja- tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakassäännösten perusteella vastuuseen.

Palvelutuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palvelutuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelutuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, mikäli palvelutuottaja on toiminut huolimattomasti. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheettomasti lisäänny.

7.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimuksen tulkinnassa ja riitojen ratkaisemisessa sovelletaan sopimuksen tekohetkellä Suomessa voimassa olevaa oikeutta. Sopimuksesta johtuvat riitaisuudet, joita ei saada sopijaosapuolten kesken sovituiksi, jätetään Pohjanmaan käräjäoikeuden ratkaistaviksi.

Pohjanmaan hyvinvointialue ei osallistu palvelutuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

8. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelillä tuotettavan palveluntuottajaksi hakeutumisen edellytys on, että yksityinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottaja ja itsenäinen terveydenhuollon ammatinharjoittaja on hyväksytty ja rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajarekisteri Soteriin.

Mikäli palveluntuottaja hakeutuu pelkästään sosiaalihuollon tukipalveluiden ja/tai henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi, tulee palveluntuottajan olla hyväksytty Pohjanmaan hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalvelutuottajarekisteriin (ne tukipalveluntuottajat ja henkilökohtaisen avun palveluntuottajat, jotka on hyväksytty tuottajiksi kunnissa tai hyvinvointialueella ennen 1.1.24). Toimintansa 1.1.2024 jälkeen aloittaneiden/aloittavien tukipalvelutuottajien ja henkilökohtaisen avun tuottajien tulee olla rekisteröitynyt palvelutuottajarekisteri Soteriin. Rekisteröintipäätöksen saatuaan palveluntuottaja voi hakeutua hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi.

Pohjanmaan hyvinvointialueen on otettava palvelutuottajan hakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätös hakemukseen on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa tarvittavine liitteineen. Hakemus käsitellään vasta sitten, kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu. Mikäli vaadittuja liitteitä ei ole toimitettu kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, hakemus hylätään.

8.1 Palvelusetelijärjestelmä Palse

Palvelusetelituottajaksi Palseen hakeudutaan rekisteröitymällä ja täyttämällä toimintoa varten laadittu hakemuslomake liitteineen palveluseteliportaalissa internet-sivuilla https://palse.fi/ Laadun ja valvonnan yksikkö käsittelee sähköisesti tulleen hakemuksen Palsen Effector-järjestelmän kautta. Palveluntuottajaksi hakeutuminen on mahdollista ympäri vuoden.

Palveluntuottajan on ennen hakemuksen lähettämistä tutustuttava huolellisesti palvelusetelin soveltamisohjeisiin, jotka koostuvat yleisestä soveltamisohjeesta ja palvelukohtaisista soveltamisohjeista. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palvelusetelituottajana toimiessaan soveltamisohjeiden ehtoja, kun hän vahvistaa ja palauttaa hakemuslomakkeen Palse.fi-portaalissa.

Palvelusetelituottajaksi hyväksytään kaikki hakijat, jotka täyttävät hakulomakkeessa ja soveltamisohjeessa mainitut ehdot. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt saavat asiasta hallintopäätöksen sekä ilmoitusviestin hyväksynnästä Palse.fi-kautta. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajaportaalissa www.palse.fi, jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

8.2 Vastuu Group Luotettava Kumppani -ohjelma

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisterien tarkistukset ovat lakisääteisiä (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006, 5 §), ja ne tehdään palvelusetelituottajaksi hakeutuessa sekä jatkossa vuosittain.

Pohjanmaan hyvinvointialue edellyttää, että palvelusetelipalvelun tuottajaksi hakeutuva ja palvelusetelipalvelun tuottajana toimiva yritys, jolla on palkattuja työntekijöitä, on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan.

Palveluntuottajan ei tällöin tarvitse liittää tilaajavastuulain edellyttämiä todistuksia hakemukseensa, koska tilaaja saa palveluntuottajakohtaiset tilaajavastuulain mukaiset selvitykset aina automaattisesti Palse-järjestelmän kautta. Tarvittaessa palveluntuottaja voi tallentaa tilaajavastuuasiakirjat pdf-versioina Palse-portaalin kautta. **Tilaajavastuuasiakirjat on päivitettävä vähintään yhden vuoden välein ja aina muutosten yhteydessä**.

Pohjanmaan hyvinvointialue saa suoraan Luotettava kumppani -tilaajavastuuraportista nämä alla mainitut lakisääteiset selvitykset:

Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin, sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.

- Kaupparekisteriote
- Selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä.
- Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- Tarvittaessa todistus työtapaturma- ja ammattitautilain mukaisen vakuutuksen ottamisesta

8.3 Palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät tiedot

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (22.12.2006/1233), tuttavallisemmin tilaajavastuulaki, velvoittaa työn tilaajan selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa täyttävät sopimuspuolina ja työnantajina lakisääteiset velvoitteensa. Lakia sovelletaan, mikäli Pohjanmaan hyvinvointialueella työskentelee palvelusetelituottajan palveluksessa olevia työntekijöitä. Lakia ei sovelleta yhden (1) henkilön yrityksiin, mutta Pohjanmaan hyvinvointialue pyytää kuitenkin kaikilta palveluntuottajilta kyseiset tiedot. Suomessa tilaajavastuulain noudattamista valvoo Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Laki edellyttää tilaajaa pyytämään ja sopimuskumppania toimittamaan tilaajalle **enintään kolme (3) kuukautta vanhat tiedot ja selvitykset.**

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa pakolliset liitteet tilaajalle. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat (hakemuspäivämäärästä lukien) lukuun ottamatta Lupa- ja valvontaviraston (tai aiempien AVI:n ja Valviran) päätöksiä rekistereihin merkitsemisistä tai lupaa. Liitteet tulee toimittaa sähköisesti Palsen kautta palveluntuottajahakemukseen liitettynä.

Hakemuksen yhteydessä toimitettavat asiakirjat:

- Kaupparekisteriote
    - Vakuutus siitä, ettei yritystä/palvelutuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon (Laki liiketoimintakiellosta 1059/1985). Tieto liiketoimintakiellosta näkyy kaupparekisterijärjestelmässä ja siitä on merkintä kaupparekisteriotteessa.
- Selvitys ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta (Ennakkoperintälaki 1118/1996)
- Selvitys työnantajarekisteriin kuulumisesta (https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/)
- Selvitys arvolisäverollisten rekisteriin kuulumisesta (Arvolisäverolaki 1501/1993)
- Todistus verojen maksamisesta ja tarvittaessa verovelkarekisteritodistus (selvitys siitä, että ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka mahdollinen viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä (selvitys maksujärjestelystä tai maksusuunnitelmasta)
- Yrityksen viimeisin tilinpäätös tai viimeisin osavuosiraportti yrityksen kirjanpitäjältä
- Vakuutusyhtiön todistus vaadittavien vakuutusten voimassaolosta ja suorittamisesta (Tyel, Yel, vastuuvakuutus, potilasvahinkovakuutus)
    - tarvittaessa selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutuksia koskeva maksusopimus on tehty lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (allekirjoitettu ja päivätty) (Työterveyshuoltolaki 1383/2001 2 §), esimerkiksi jäljennös työterveydenhuoltosopimuksesta tai itse laadittu kirjallinen selvitys (päiväys, allekirjoitus), josta ilmenee lakisääteisen työterveyshuollon järjestäminen. Selvityksestä on käytävä ilmi työterveyshuollon palveluntuottaja. Silloin, kun sopimussuolella ei ole sopimusta tehdessä vielä velvollisuutta järjestää työterveyshuoltoa, tulee tilaajan laatia selvitys siitä, miten sopijapuoli aikoo sen järjestää.

Tilaajan on säilytettävä tilaajavastuuselvitykset vähintään kaksi (2) vuotta siitä, kun sopimusta koskeva työ on päättynyt.

Lisäksi palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen liitteeksi seuraavat asiakirjat:

- Toimilupa tai/ja rekisteröintipäätös
- Hallintopäätös tukipalvelurekisteriin hyväksymisestä tai Soteri-rekisteröintipäätös
- Lääkehoitosuunnitelma, jos palveluntuottaja toteuttaa lääkehoitoa (päivätty ja allekirjoitettu)
- Omavalvontasuunnitelma
- Asiakas/potilasrekisterinpitoseloste (EU GDPR -asetus 2016/679) (www.tietosuoja.fi)
- Selvitys yrityksen henkilökuntarakenteesta ja lukumäärästä (päivätty ja allekirjoitettu)
- Kielitodistus (palveluista vastaava henkilö) sekä selvitys henkilöstön kielitaitovaatimuksesta ja kielitaidosta (tarvittaessa kielitodistukset)
- Selvitys käytettävistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelitoiminnassa (ellei tiedot ilmene omavalvontasuunnitelmasta).

Edellä mainittujen liitteiden lisäksi palveluntuottajalta voidaan vaatia vielä palvelukohtaisia hakemuksen liitteitä, jotka on mainittu erikseen palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa.

Tukipalveluita ja henkilökohtaista apua tuottavien palveluntuottajien kohdalla tiettyjen todistusten ja liitteiden toimittamistarvetta arvioidaan tapauskohtaisesti palvelun mukaan.

9. Palveluntuottajan hakemuksen hylkääminen tai hyväksymisen peruuttaminen

Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus purkaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi välittömästi ilman erillistä määräaikaa tai itse määrittelemällään määräajalla, mikäli asiakas- tai potilasturvallisuus on vakavasti vaarantunut.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus hylätä palveluntuottajan tekemä hakemus tai purkaa/mitätöidä jo tehty hyväksyntä ja poistaa palvelutuottaja hyväksyttyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- palvelutuottaja ei noudata Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta soveltamisohjeissa esitettyjä vaatimuksia eikä hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja ei reklamaation jälkeen ole viipymättä korjannut virheellistä menettelyään
- palveluntuottaja ei ole kirjallisesta kehotuksesta huolimatta tallentanut tai päivittänyt Palse.fi sivustolla vaadittuja asiakirjoja annetussa määräajassa
- palveluntuottaja ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa
- palvelutuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palvelutuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palvelutuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja ei täytä tai on laiminlyönyt tilaajavastuulain mukaisia velvoitteita
- palvelutuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, tai haettu/asetettu konkurssiin
- palvelutuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palvelutuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palvelutuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai harhaanjohtavia tietoja toiminnastaan
- palvelutuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa
- palveluntuottaja ei ole täyttänyt henkilöstön osaamiseen liittyvää kouluttautumis- ja kehittämisvelvoitetta
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Toimiminen vastoin ohjeita, sääntöjä ja säännöksiä voi olla olennainen sopimusrikkomus, joka oikeuttaa tilaajan purkamaan ja päättämään yhteistyön. Samalla purkautuu myös asiakkaiden ja palveluntuottajan väliset palvelusopimukset.

10. Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuoja

EU:n tietosuoja-asetuksen (679/2016) ja asiakastietolain (703/2023, 13 §) mukaan Pohjanmaan hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää Pohjanmaan hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

10.1 Asiakasrekisterin pito ja asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään asiakas- ja potilastietoja ainoastaan sopimusperusteisen tehtävän täyttämiseen. Asiakas- tai potilastietojen käyttäminen markkinointiin tai muulla sopimukseen liittymättömällä tavalla on ehdottomasti kielletty. Asiakkaan tietoja voidaan antaa sivullisille vain lakiin perustuen asianomaisen nimenomaisella suostumuksella. Pohjanmaan hyvinvointialue päättää rekisterinpitäjänä tietojen luovuttamisesta ulkopuoliselle.

Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä, ei saa näyttää eikä luovuttaa sivullisille, eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Asiakas- ja hoitosuhteessa sivullisella tarkoitetaan muita kuin asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä. Arkaluonteisia ja muita salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää tekstiviestinä tai salaamattoman sähköpostin välityksellä.

Asiakas- ja potilastietoja tulee säilyttää ja käsitellä niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään. Palveluntuottaja vastaa asiakas- ja potilastietojen käsittelyn lisäksi asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta sekä lainmukaisten käyttöoikeuksien määrittelemisestä ja ylläpitämisestä omassa toiminnassaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta, sekä toimimaan Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasasiakirjoja, salassapitovelvollisuutta ja tietosuojaa koskevien ohjeistusten ohjeistuksen mukaisesti. (Tietosuojalaki 1050/2018; EU:n tietosuoja-asetus 679/2016; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, asiakastietolaki 703/2023; laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 myöhemmin julkisuuslaki, arkistolaki 831/1994).

Asiakasasiakirjoista tulee käydä ilmi niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä ja -tuottaja sekä palvelun toteuttaja (asiakastietolaki 703/2023, 27 §, 38 §). Palveluntuottaja sitoutuu saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679 vaatimalle tasolle.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakastiedot ovat erillään palveluntuottajan muusta rekisteristä ja että tietoja käyttävät vain ne henkilöt, jotka tarvitsevat niitä palvelujen toteuttamiseksi.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään asiakasasiakirjamerkinnät ajantasaisesti ja siten, kuin lainsäädännössä, kansallisissa ja rekisterinpitäjän kirjaamisohjeissa edellytetään.

Poikkeustilanteissa, esimerkiksi tietoliikennehäiriöiden sattuessa, yksityisen palveluntuottajan on huolehdittava, että asiakkaan voinnista on häiriötilanteesta huolimatta käytettävissä tarvittava ajantasainen tieto. Häiriötilanteissa asiakastiedot on kirjattava esimerkiksi paperilomakkeelle, josta tiedot välittömästi häiriötilanteen päätyttyä siirretään asiakas/potilastietojärjestelmään. Kun tiedot on saatettu sähköiseen muotoon, tulee paperiversiot hävittää asianmukaisesti, siten että tiedon minimointiperiaatetta noudatetaan. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan käsittelemättä asiakastietoja sen jälkeen, kun asiakassuhde on päättynyt ja hävittämään asiakastiedot ne toimitettuaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Mikäli sosiaalihuollon palveluntuottajalla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä, palveluntuottajan tulee liittyä omalla asiakastietojärjestelmällään Kanta-palveluihin viimeistään 1.9.2026. Rekisterinkäyttöoikeutta hyödyntäen palveluntuottajan tulee tallentaa laatimansa asiakasasiakirjat suoraan Kanta-palvelujen sosiaalihuollon asiakasasiakirja-arkistoon hyvinvointialueen rekisterinpitäjän rekisteriin.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Pohjanmaan hyvinvointialueelle, tai jos palvelun tuottajan ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Pohjanmaan hyvinvointialue on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Vain Pohjanmaan hyvinvointialue voi päättää asiakastiedon luovuttamisesta ulkopuoliselle taholle.

Pohjanmaan hyvinvointialue tai tämän nimeämällä riippumattomalla asiantuntijalla, joka ei voi olla palveluntuottajan kilpailija, on oikeus tarkastaa koska tahansa näiden ehtojen voimassaoloaikana, että palveluntuottaja noudattaa soveltamisohjeiden velvoitteita. Pohjanmaan hyvinvointialue ilmoittaa tarkastuksen toteuttamisesta 14 päivää etukäteen. Jos on syytä epäillä, että palveluntuottaja ei käsittele asiakastietoja soveltamisohjeiden ehtojen mukaisesti, on Pohjanmaan hyvinvointialueella oikeus suorittaa tarkastus ilmoittamatta tästä etukäteen.

Tarkastuksen kohteena on asiakastietojen käsittelyyn liittyvä palveluntuottajan dokumentaatio sekä asiakastietojen käsittelyssä käytettävät järjestelmät ja toimitilat. Palveluntuottaja osallistuu aktiivisesti tarkastuksen toteuttamiseen. Palveluntuottaja osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueen pyynnöstä myös valvontaviranomaisen Pohjanmaan hyvinvointialueen kohdistettuun tarkastukseen ja antaa valvontaviranomaiselle tarvittavat tiedot tarkastuksen toteuttamiseksi.

Kumpikin osapuoli vastaa itse sille tarkastuksesta aiheutuvista kustannuksista. Jos tarkastuksessa käy ilmi, että palveluntuottaja ei ole noudattanut soveltamisohjeen ehtoja tai tietosuojalainsäädäntöä, palveluntuottaja vastaa kaikista tarkastuksesta aiheutuneista kustannuksista.

10.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen ja palvelutuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa.

Asiakastietolaki (703/2023, 67 §) velvoittaa julkiset ja yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajat liittymään valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden käyttäjäksi. Yksityisen

sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan on liityttävä valtakunnalliseen asiakastietovarantoon (Kanta-palvelut) asiakastietolaissa määriteltyihin siirtymäaikoihin (102 §) mennessä. Hyvinvointialue kehottaa lukuunsa toimivia sosiaalihuollon palveluntuottajia liittymään suoraliittymällä Kantaan asiakastietolain vaatimukset täyttävällä asiakastietojärjestelmällä mahdollisimman pian, mutta edellyttää, että Kanta -liittyminen on tapahtunut viimeistään edellä mainitun lain määräajan mukaisesti viimeistään 1.9.2026. Rekisterinkäyttöoikeustoiminallisuuden käyttöön liittyvää tarkempaa ohjeistusta on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: Näin toimimme/Ammattilaisille ja palveluntuottajille/Yksityisten sote- palveluntuottajien tiedonhallinnan ohjeistukset. Kanta-palvelut ohjeistavat liittymisestä valtakunnalliseen asiakastietovarantoon.

Asiakastietolaissa (703/2023) on säädetty yksityisen palvelutuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa.

Asiakastiedot tulee toimittaa hyvinvointialueelle erikseen sovitulla tavalla ja tiheydellä, kuitenkin viimeistään palveluiden päättyessä, huomioiden asiakastietolain § 14. Palveluntuottajille laaditaan tarkemmat ohjeet tietojen siirrosta tilanteissa, joissa heillä ei vielä ole kantaliittymää. Asiakas/potilastiedot palautetaan täydellisinä (kaikki asiakirjat). Arkistointia ja asiakastietojen siirtoa koskevat kysymykset voi osoittaa hyvinvointialueen yksityisten palveluntuottajien ohjaussähköpostiosoitteeseen: palveluntuottajat.asiakastieto@ovph.fi. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palvelutuottaja.

Palveluntuottajan omassa järjestelmässä saa säilyttää ostopalvelutilanteissa syntyneitä tietoja vain laadunvalvontaa, tilastointia ja laskutusta varten. Näitäkin käyttötarkoituksia varten säilytetyt tiedot saavat sisältää vain välttämättömän määrän henkilötietoja, ei asiakas- ja potilastietoja. Henkilötietojen osalta on noudatettava tietosuoja-asetuksen mukaisia henkilötietojen käsittelyperiaatteita, huomioiden kuitenkin käyttötarkoitussidonnaisuuden.

Palveluntuottaja vastaa kaikkien hyvinvointialueen rekisterinpitoon kuuluvien asiakastietojen hävittämisestä, sen jälkeen, kun tämä on toimittanut ne onnistuneesti rekisterinpitäjälle (hyvinvointialue). Mikäli hyvinvointialueelle kuuluvien tietojen poistaminen ei ole mahdollista teknisistä syistä, tulee palveluntuottajan ilmoittaa tästä hyvinvointialueelle tilanteen ja jatkotoimenpiteiden arvioimista varten.

Palveluntuottaja vastaa asiakastietojen käsittelystä syntyvistä lokitiedoista. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että lokitiedot säilytetään lain vaatimalla tavalla. Asiakastietolain mukaan lokitietoja pitää säilyttää 12 vuotta siitä päivästä, jolloin lokitapahtuma on syntynyt. Palveluntuottajan tulee määritellä lokitietojen seurannan menettelyt osana tietoturvasuunnitelmaa. Lokiseurantaa tulee toteuttaa säännöllisesti ja dokumentoidusti siten, että asiattomat käyttöyritykset, käyttöoikeuksien väärinkäytöt ja muut poikkeamat voidaan havaita ja selvittää.

10.3 Tietojärjestelmät

Palvelutuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palvelutuottajalle suositellaan Kanta-palveluiden liittymisvaatimusten mukaisen sähköisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän hankkimista. Järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain (703/2023, 77 §) ja THL:n määräyksen 3/2024 (Määräys tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista, THL/4/4.05.00/2024) mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma, jonka avulla he varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjen toteutumisen toiminnassaan. Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan muun muassa henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapolitiikka. THL ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta.

Palvelutuottaja toteuttaa käyttölokitietojen seurantaa Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettäessä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palvelutuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten kuin asiakastietolaissa (703/2023) säädetään.

10.4 Tietoturvaloukkaus

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena on käsiteltyjen asiakastietojen vahingossa tapahtuva tai lainvastainen tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen tai pääsy tietoihin, tai tapahtumaa, jossa asiakastietojen tietoturva on vaarantunut.

Palveluntuottajan tulee viipymättä (huomioitavaa on, että hyvinvointialueen tulee ehtiä reagoida ilmoitukseen viimeistään 72 tunnin kuluessa) ilmoittaa hyvinvointialueelle asiakastietojen tietoturvaloukkauksesta ottamalla yhteyttä Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavaan puhelimitse puhelinvaihteen kautta numerolla 06 218 1111 tai sähköpostilla Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavaan (tietosuojavastaava@ovph.fi). Viikonloppuisin vakavissa ja kiireellisissä tapauksissa tietoturvaloukkauksesta tulee asiasta ilmoittaa puhelimitse 2M-it:n ServiceDeskin päivystävään puhelinnumeroon 01019 2233. Ilmoituksen voi tehdä arkisin myös sähköisen yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus -lomakkeen avulla (ks. tarkemmin luku 6.5). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle muista olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisessa valvontaviranomaiselle ja antamaan Pohjanmaan hyvinvointialueen saataville kaikki sen pyytämät tiedot. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan rekisteröidyille tietoturvaloukkauksesta.

Palveluntuottajan on välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen haittavaikutusten ehkäisemiseksi tai lieventämiseksi. Palveluntuottaja on tietoturvaloukkauksen jälkitoimenpiteenä laadittava Pohjanmaan hyvinvointialueelle ehdotus menettelytavoista, joilla tietoturvaloukkaukset pystytään jatkossa torjumaan ja implementoi ne ilman aiheetonta viivytystä.

Palveluntuottajan tulee dokumentoida kaikki asiakastietojen tietoturvaloukkaukset, niiden syyt, vaikutukset, tehdyt korjaavat toimenpiteet sekä toimenpiteet vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi.

Palveluntuottaja on vastuussa kaikista kolmannen osapuolen tai rekisteröidyn esittämistä vaatimuksista, vahingoista, kuluista ja kustannuksista sekä valvontaviranomaisen asettamista hallinnollisista sakoista, joita Pohjanmaan hyvinvointialueelle aiheutuu siitä, että palveluntuottaja rikkoo soveltamisohjeiden ehtoja tai tietosuojalainsäädäntöä.

Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Pohjanmaan hyvinvointialueen asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä soveltamisohjeen määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, Pohjanmaan hyvinvointialue voi tältä osin antaa tätä soveltamisohjetta täydentäviä ja täsmentäviä määräyksiä ja ohjeita.

11. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapitosäännökset sitovat myös silloin, mikäli palveluntuottajan palveluksessa oleva henkilökunta työskentelee tilaajan toimitiloissa. Salassapito koskee kaikkia asiakkaita tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottajan tulee pystyä pyydettäessä osoittamaan, että salassapitositoumus on annettu ja että henkilöstö on perehdytetty asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskeviin vaatimuksiin. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta säädetään muun muassa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), julkisuuslaissa (621/1999), tietosuojalaissa (1050/2018) sekä EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (EU 2016/679).

Palvelutuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palvelutuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palvelutuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 457/2024), ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottajan tulee huolehtia käyttöoikeuksien myöntämisestä, muuttamisesta ja poistamisesta työtehtävien mukaisesti sekä puuttua viipymättä mahdollisiin väärinkäytöksiin. Palveluntuottajan tulee tarkistaa käyttöoikeuksien ajantasaisuus säännöllisesti sekä henkilöstömuutosten yhteydessä.

Palvelutuottaja ja Pohjanmaan hyvinvointialue sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palvelutuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakas- ja potilastietoja koskevista tietoturva- ja tietosuojapoikkeamista viipymättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Palveluntuottajan tulee osaltaan varmistaa rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen sekä ohjata tietopyynnöt tarvittaessa oikealle rekisterinpitäjälle. Palveluntuottaja toimii itsenäisenä rekisterinpitäjänä niiden asiakastietojen osalta, joita se käsittelee omassa palvelutuotannossaan. Sen sijaan toimeksiantoon liittyvien asiakastietojen osalta palveluntuottaja toimii toimeksiantajan, Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun.

12. Verotus

12.1 Tuloverotus ja verovähennysoikeus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa (Tuloverolaki 1065/2003). Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, asiakas on oikeutettu niiltä osin kotitalousvähennykseen. Vähennyksessä on vuosittain omavastuu. Tarkempia ohjeita kotitalousvähennyksestä saa verohallinnolta (https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/).

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta sairausvakuutuslain mukaisesti.

12.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia. Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

Lisätietoa terveyden- ja sairaanhoidon arvonlisäverotuksesta löytyy Verohallinnon verkkosivuilta: Terveyden- ja sairaanhoidon arvonlisäverotus (Antopäivä 19.5.2026 Diaarinumero: VH/5918/00.01.00/2025) ja Sosiaalihuoltopalveluiden syventävästä arvolisäverotuksen vero-ohjeesta. (Antopäivä 2.1.2024. Diaarinumero: VH/5932/00.01.00/2023). Arvolisäveroverotus -ohjeen mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on muun muassa, että:

- palveluntuottaja/palveluyksikkö on merkittynä palveluntuottajien rekisteriin (Soteri)
- sosiaalihuolto perustuu joko viranomaisen päätökseen, tai palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottajalla on asiakkaan kanssa yhteistyössä tehty palvelu- tai muu vastaava suunnitelma. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus, tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin, kun sosiaalihuolto toteutetaan hyvinvointialueen tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu hyvinvointialueen sosiaaliviranomaisille.
- palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, jonka toteutumista palveluntuottaja seuraa.

13. Laskutus ja maksukäytännöt

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

Lisäpalvelut eivät kuulu Pohjanmaan hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvoon ja asiakas maksaa lisäpalveluista itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Pohjanmaan hyvinvointialue tarkistaa ja ilmoittaa palveluseteleiden arvot vuosittain marraskuun loppuun mennessä. Hyvinvointialueen palveluseteleiden arvot astuvat voimaan 1.1 alkaen. Joulukuun aikana palveluntuottajan on tehtävä ilmoitus palveluseteliportaalissa mahdollisesta omasta hinnanmuutoksesta. Palveluntuottajien hinnanmuutokset astuvat voimaan 1.1.

Palveluntuottaja laskuttaa Pohjanmaan hyvinvointialuetta kerran kuukaudessa sähköisellä laskutuksella. Eri palveluita koskevista laskutuskäytännöistä ohjeistetaan vielä tarkemmin palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa.

Palveluntuottaja muodostaa Palse.fi -portaalissa toteutuneista palveluista laskuviitteen. Palveluntuottaja lähettää laskun omalla laskutusjärjestelmällään Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkolaskuosoitteeseen. Palveluntuottaja kirjaa laskuun Palse.fi -portaalista saadun laskuviitteen sekä laskun loppusumman.

Lasku tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuna:

Pohjanmaan hyvinvointialue: LY- tunnus: 3221324–6
E- laskun vastaanotto-osoite: FI9420521800007669
Välittäjätunnus: NDEAFIHH
Operaattori: Nordea Bank Finland OYJ

Jos palveluntuottaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue
PL 101, 65101 VAASA

14. Järjestämisvastuu ja valvonta

Lupa- ja valvontavirasto toimii sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien lupa- ja valvontaviranomaisina.

Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa sille hyvinvointialueesta säädetyn lain (611/2021) 7 §:n mukaisesti hyvinvointialueelle säädettyjen tehtävien hoitamisesta, asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden: yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä, tuottamistavan valinnasta, tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta ja viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Hyvinvointialueen tehtävänä on ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Ohjaus ja valvontatehtävän toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. (Laki hyvinvointialueista 611/2021, valvontalaki 741/2023).

Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja soveltamisohjeen mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy hyvinvointialueen palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit, yhteistyö- ja kehityskokoukset sekä hyvinvointialueen toteuttamat asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten Pohjanmaan hyvinvointialueen viranomaisella on oikeus tarkastaa (suunniteltu tai ennalta ilmoittamaton käynti) yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan hallinnassa oleviin tiloihin. Tarkastusoikeus ei kuitenkaan koske pysyväisluonteiseen asumiseen käytettyjä tiloja, ellei tarkastaminen ole välttämätöntä asiakkaan aseman ja oikeuksien sekä asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi. Tarkastukseen sovelletaan muutoin, mitä hallintolain (434/2003) 39 §:ssä säädetään. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

15. Laadunhallinta

Asiakas- ja potilasturvallisuus on tärkeä osa kokonaisvaltaista sosiaali- ja terveydenhuollon laadun- ja riskienhallintaa. Palveluntuottajan tulee systemaattisesti seurata ja arvioida tuottamiensa palveluiden laatua, toimintaa ja asiakas- ja potilasturvallisuutta omavalvonnan ja erilaisten laadun varmistamisen menettelyiden avulla. Palveluntuottajien tulee huomioida laatu ja turvallisuusnäkökulma kaikessa päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä.

Riskienhallinnalla varmistetaan, että palveluntuottajalla, ja sen henkilökunnalla on riittävästi tietoa palvelutoimintaan liittyvistä mahdollisista riskeistä. Toiminnan sisäiset riskit voivat esimerkiksi liittyä henkilöstöön, asiakkaisiin, palvelutoimintaan, toimitiloihin tai laitteisiin.

Palveluntuottaja tulee seurata tuottamiensa palveluiden laatua ja turvallisuutta erilaisten seurantatietoa tuottavien työkalujen, laatumittareiden ja laadunhallinnan menettelyiden avulla. Seurantajärjestelmän toimivuus on riippuvainen henkilöstön aktiivisuudesta ja turvallisuusvalppaasta ajattelutavasta. Henkilöstön tulee informoida esihenkilöään työssään havaitsemistaan epäkohdista, turvallisuusriskeistä ja vaaratapahtumista. Vaaratapahtumien ja epäkohtien ehkäiseminen ja tapahtumista raportoiminen on henkilöstön jokapäiväistä työtä ja osa omavalvontaa. Seurantatietoa tuottavat esimerkiksi, asiakaspalautteet, muistutukset ja kantelut, huoli-, epäkohta-, vaaratapahtumailmoitukset, rajoitustoimenpiteiden käyttö ja turvallisuuskierrokset jne. Seurantatiedon perusteella mahdollisia vaaratekijöitä ja riskejä voidaan arvioida ennalta ja miettiä niihin ennaltaehkäiseviä ratkaisuja niiden hallitsemiseksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja käsittelymenettelyt tulee olla kuvattuina palveluntuottajan laadunhallinnan ja potilas/asiakasturvallisuuden asiakirjoihin kuten esim. omavalvonta-, lääkehoito- ja tietoturvasuunnitelmaan. Seuraavissa luvuissa kuvataan edellä mainittuja asiakirjoja hieman tarkemmin sekä viitataan lyhyesti palvelu-, kuntoutus- tai/ja hoitosuunnitelman laadintaan/ arviointiin, omavalvontaraportin sisältövaatimuksiin ja lääkinnällisiin laitteisiin liittyvien vaaratapahtumien ilmoitusvelvollisuuteen.

15.1 Omavalvontaohjelma

Palvelunjärjestäjän (Pohjanmaan hyvinvointialue) ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluita antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma tulee laatia sähköisesti, ja se tulee julkaista julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. (741/2023, 26 §).

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjän 23 §:ssä ja palveluntuottajan 27 §:ssä tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelman tulee kattaa palveluntuottajan itse tuottamat ja alihankkijalta hankitut palvelut.

Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman toteutumista tulee seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä 3 momentissa tarkoitetun palautteen perusteella.

Omavalvontaohjelman laadintaan liittyviä ohjeita (mm. mallipohja omavalvontaohjelman laadintaan) löytyy Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivuilta (Ammattilaisille ja opiskelijoille/Materiaalipankki/Asiakas- ja potilasturvallisuuden työkaluja).

15.2 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaa varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan, ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä. (Valvontalaki 741/2023, 27 §).

Palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma Lupa- ja valvontaviraston, (entisen Valviran) määräyksen (8.5.2024, Dro V/42106/2023) mukaisesti. Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä, siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Palveluntuottaja ja vastuuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan arjen päivittäisessä toiminnassa palveluja tuotettaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta. (741/2023, 27 §).

Palveluntuottajan tulee nimetä palveluista ja omavalvonnasta vastaava henkilö/vastaava johtaja siten, kuin valvontalaki (741/2023, 10 §) edellyttää.

Omavalvontasuunnitelma on laadittava palvelu/toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää viiveettä, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös silloin, kun vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa ja päivittää vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa toiminnasta vastaava johtaja.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee olla kuvattu kaikki ne keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja valvoo, edistää ja ylläpitää toiminnassaan palveluiden laatua, henkilöstön osaamista ja toimintaa, asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista ja kunnioittamista, oikeudenmukaisuutta, yksilöllisyyttä, hyvää kohtelua ja asiakkaiden turvallisuutta. Suunnitelmassa tulee kuvata, miten asiakkailta kerätään palautetta, miten palautetta käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Toiminnan tulee olla lainsäädännön, lupaehtojen, hyvinvointialueen ja palveluntuottajan omalle toiminnalle asettamien laatuvaatimusten mukaista.

Omavalvonta on keskeinen osa riskien hallintaa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan palveluntuottajan riskienhallinnan prosessi, eli miten asiakkaiden palveluissa esiintyvät epäkohdat ja riskiä aiheuttavat tilanteet on tunnistettu ja tunnistetaan, miten niitä ennaltaehkäistään, miten epäkohdista ja riskeistä ilmoitetaan, miten ne käsitellään, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan, ja miten niiden toteutumisen seuranta tapahtuu.

Ohjeita omavalvontasuunnitelman laadintaan löytyy Lupa- ja valvontaviraston verkkosivuilta: Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikön omavalvontasuunnitelma. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma tulee olla tallennettuna Palse.fi portaaliin.

15.3 Lääkehoitosuunnitelma

Mikäli palveluntuottajan henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa tai osallistuu siihen, tulee palveluntuottajalla olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma tulee olla laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen -oppaan (2021:7) ja Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelman mallipohja löytyy oppaan kanssa samalta sivustolta.

Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa, ja sen tulee olla toimintayksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin hyväksymä ja allekirjoittama (nimenselvennys, päiväys ja yksilöintitunnus).

Lääkehoidon toteuttaminen ja henkilöstön osaamisen varmistaminen tulee toteutua Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkehoidon toteuttamista koskevien ohjeistusten ja Turvallinen lääkehoito-oppaan (STM 2021:7) suositusten mukaisesti. Lisätietoja hyvinvointialueen lääkehoidon toteuttamista koskevista vaatimuksista ja ohjeista löytyy verkkosivuiltamme (Ammattilaisille ja palveluntuottajille/Omavalvonta ja valvonta): Ohjausta lääkehoidon omavalvontaan. Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma tulee olla tallennettuna liitteenä Palse.fi portaaliin.

15.4 Tietoturvasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietolain (703/2023) 77 §:n mukainen tietoturvasuunnitelma. Suunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa. Tietoturvasuunnitelma on asiakirja, joka kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä. Tietoturvasuunnitelma kuvaa, miten palveluntuottaja on järjestänyt toiminnassaan tietoturvan ja -suojan omavalvonnan. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräys 3/2024 säätää selvitykset ja vaatimukset, joiden tulee sisältyä tietoturvasuunnitelmaan. Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvitä, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset. Tietoturvasuunnitelman toteutumista tulee seurata osana organisaation omavalvontaa, ja suunnitelmaa tulee päivittää aina toiminnassa, tietojärjestelmissä tai lainsäädännössä tapahtuvien olennaisten muutosten yhteydessä. Lisätietoja suunnitelman laatimisesta ja tietoturvasuunnitelman mallipohja löytyy THL:n verkkosivuilta: https://thl.fi/ohjeita-ammattilaisille/maaraykset-ja-sertifiointi/palvelunantaja#miten-tietoturvasuunnitelma-tehdaan.

15.5 Palvelu-, asiakas-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma ja arvioinnit

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden toteutumista ja asiakkaan hoidon ja hoivan tarvetta. Palvelu- ja/tai hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään puolivuosittain ja aina tarvittaessa. Kuntoutussuunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan 1–2 vuoden välein ja vastuu kuntoutussuunnitelman laatimisesta on palveluntilaajalla.

Toimintayksikkö osallistuu erilaisiin Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin, kuten esimerkiksi RAI-arvioinnit.

Palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa voidaan antaa tarkempia ohjeistuksia edellä mainittujen suunnitelmien ja arviointien laatimisesta.

15.6 Omavalvontaraportti

Palveluntuottajan tulee laatia toiminnastaan vuosittain omavalvontaraportti. **Edellistä vuotta koskeva omavalvontaraportti tulee laatia seuraavan vuoden helmikuun loppuun mennessä ja tallettaa Palse.fi -portaaliin.** Omavalvontaraporttia ei tarvitse erikseen lähettää Pohjanmaan hyvinvointialueelle, mutta hyvinvointialue voi pyytää laaditun raportin aina tarvittaessa nähtäväkseen esimerkiksi valvontakäyntien, epäkohta-, muistutus-, kantelu- ja/tai vaaratapahtumien yhteydessä.

Omavalvontaraportin tulee sisältää vähintään nämä tiedot:

- palveluntuottajan ja palvelu/toimintayksikön perustiedot
- palvelu/toimintayksikön palveluista vastaavan vastuuhenkilön/johtajan tiedot
- kuluneen vuoden toimintatiedot (palvelut/asiakasmäärät tai potilasmäärät ja potilaiden käyntimäärät) koko vuodelta ja niissä mahdollisesti tapahtuneet muutokset
- palvelut, tilat, henkilöstö (vuoden lopun tilanne: vakanssit, nimikkeet, tehtävät, lukumäärä, osaaminen)
- kuvaus siitä, miten henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan ja tiedot henkilöstön toteutuneesta täydennyskoulutuksesta
- kuvaus keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta (esim. RAI-tiedot)
- kuvaus käytössä olevista rajoitustoimenpiteistä, niiden käytöstä ja lukumäärästä
- koosteyhteenveto ja lukumäärät palautteista, epäkohtailmoituksista, vaara- ja haittatapahtumailmoituksista, muistutuksista ja kanteluista sekä niiden perusteella suunnitelluista ja toteutetuista kehittämistoimenpiteistä
- reklamaatiot, ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot niistä aiheutuneista toimenpiteistä
- yhteenveto palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta asiakas/potilasturvallisuudesta
- yhteenveto mahdollisista asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksista, jotka palveluntuottaja on tehnyt/teettänyt omasta toiminnastaan sekä niiden pohjalta toteutetut kehittämistoimenpiteet.

15.7 Lääkinnällisten laitteiden aiheuttamat vaaratapahtumat

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö käyttää säännöllisesti useita laitteita, tarvikkeita ja tietojärjestelmiä, joiden käytössä tapahtunut virhe voi vaarantaa potilaan turvallisuuden.

Palveluntuottajan palveluyksiköissä käytettävien laitteiden, välineiden tulee olla vaatimukset täyttäviä ja turvallisia. Palveluntuottajan tulee huolehtia lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisista velvoitteista. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan tässä laissa (719/2021, 32 §, 33 §) ja muissa laissa asetettuja vaatimuksia.

Lain mukaan on työnantajan vastuulla huolehtia henkilökunnan riittävästä perehdytyksestä terveydenhuollon laitteiden, tarvikkeiden ja tietojärjestelmien käyttöön. Perehdytysvaatimukset tulee olla määritelty, ja niiden toteutuminen dokumentoitu. Laitteiden uudet ominaisuudet edellyttävät perehdytystä ja tunnistetuista riskeistä tulee jakaa tietoa käyttäjille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei -toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä. (Laki lääkinnällistä laitteista 719/2021, 33 §).

16. Soveltamisohjeen voimassaolo ja muuttaminen

Tämä soveltamisohje on voimassa toistaiseksi. Tilaajalla on oikeus tehdä muutoksia palveluseteleiden soveltamisohjeisiin, ja niiden liitteisiin.

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy palvelusetelit, soveltamisohjeen yleisen osan ja palvelukohtaisesti laaditut soveltamisohjeet, ja niihin tehtävät päivitykset ja muutokset. Pohjanmaan hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palvelutuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palvelutuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Pohjanmaan hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelutuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Pohjanmaan hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palvelutuottaja enää täytä uusia ehtoja, Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelutuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelutuottajan nimi hyväksyttyjen palveluntuottajien listalta. Pohjanmaan hyvinvointialueen on tällöin toimitettava palveluntuottajalle kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä hoitoja tai palveluita toisella palvelutuottajalla tai Pohjanmaan hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Myös palvelutuottajan on toimitettava Pohjanmaan hyvinvointialueelle kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palvelutuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palvelutuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palvelutuottajaa.

Palvelutuottajalla ei ole oman palvelusetelitoimintansa päättyessä oikeutta siirtää asiakkaitaan automaattisesti toiselle palvelusetelituottajalle, koska asiakkaalla on oikeus itse valita palvelun tarjoava palveluntuottaja. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä hoitoja tai palveluita toisella palvelusetelituottajalla tai Pohjanmaan hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Palvelutuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palvelutuottajan tulee tehdä uusi hakemus Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

17. Lainsäädäntö ja suositukset

1. Arkistolaki (831/1994)
2. Arvonlisäverolaki (1501/1993)
3. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
4. Ennakonperintälaki (1118/1996)
5. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) (679/2016)
6. Hallintolaki (434/2003)
7. Kielilaki (423/2003)
8. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
9. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM 2020:29)
10. Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
11. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
12. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
13. Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
14. Laki lasten rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
15. Laki liiketoimintakiellosta (1059/1985)
16. Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021)
17. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
18. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
19. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
20. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
21. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
22. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
23. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
24. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
25. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
26. Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
27. Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta (1346/1999)
28. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
29. Lupa- ja valvontavirasto (aiemmin Valviran määräys). Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. 08.05.2024 V/42106/2023.
30. Potilasvahinkolaki (585/1986)
31. Rikosrekisterilaki (770/1993)
32. Sairausvakuutuslaki (1224/2004)
33. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (94/2022) (298/2009)
34. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (457/2024)
35. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024)
36. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) Sosiaalihuoltolaki (710/1982) on pääosin kumottu ja korvattu sosiaalihuoltolailla (1301/2014).

37. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
38. Tietosuojalaki (1050/2018)
39. Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
40. Työturvallisuuslaki (738/2002)
41. Vahingonkorvauslaki (412/1974)
42. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)

Liitteet

Liite 1. Yhteystiedot ja palveluseteleiden vastuuhenkilöt

Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteystiedot
Postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue/Kirjaamo/Laadun ja valvonnan yksikkö
Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Sähköposti: kirjaamo@ovph.fi
Puhelin: vaihde 06 2181111
Kotisivut: pohjanmaanhyvinvointi.fi

Palveluseteleiden vastuuhenkilöt

- Lääkinnällinen kuntoutus: Paula Kullas, ylihoitaja, kuntoutuspalvelut, puhelin: 044 475 0535, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- Kotihoito- ja ikäihmisten asumispalvelut: Ebba Finnäs, palvelupäällikkö, puhelin: 044 4038 580, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- Vammaispalvelut (henkilökohtainen apu) ja omaishoidon tuki (alle 65-vuotiaat): Nadja Suomela, työikäisten vammaispalveluiden päällikkö, puhelin: 040 632 5125, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- Omaishoidon tuki (yli 65-vuotiaat): Monika Björkqvist, koti- ja asumispalvelujen päällikkö, puhelin: 050 5994 671, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- Ikäihmisten päivätoiminta: Monika Björkqvist, koti- ja asumispalvelujen päällikkö, puhelin: 050 5994 671, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- Ympärivuorokautinen palveluasuminen: Marketta Koskela, läkkäiden asumispalveluiden päällikkö, puhelin: 050 438 5989, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- Suun terveydenhuolto: Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, puhelin 040 5162118, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi tai Hanna Eklund, koordinoiva osastonhoitaja, puhelin 040 191 3278, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- Jalkahoito: Gunilla Nyman-Klavus, osastonhoitaja, diabetesyksikkö, puhelin 040 5320 618, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Palveluseteleiden ohjaus ja neuvonta: Palse-järjestelmä, palvelusetelit, palveluntuottajan ilmoittamat muutokset ja laskutusasiat:

- Yleinen ohjaus: Sari Hopponen, tarkastaja, puhelin: 040 8051 366, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- Lääkinnällinen kuntoutus: Katja Rinneharju, kuntoutussihteeri, puhelin: 040 1329 693, sähköposti etunimi.sukunimi@ovph.fi ja Heidi Carlström, kuntoutussihteeri, puhelin: 050 844 635, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Hakeutuminen palvelusetelituottajaksi, ohjaus, neuvonta ja hakemusten käsittely:

- Sari Hopponen, tarkastaja, laadun ja valvonnan yksikkö, puhelin: 040 8051 366, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- Anne Jaskari, valvonnan päällikkö, laadun ja valvonnan yksikkö, puhelin: 040 5597 267, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi