



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue

# **Palvelusetelit**

# **Yleinen soveltamisohje**

# **2024**

## **Pohjanmaan hyvinvointialue**

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus 18.09.2023 § 234

## SISÄLLYSLUETTELO

### Johdanto

1	Määritelmät .....	2
2	Palveluseteli.....	3
3	Pohjanmaan hyvinvointialueen velvoitteet .....	4
4	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	6
5	Palveluntuottajan velvoitteet .....	7
5.1	Muutoksista tiedottaminen ja vaadittava raportointi .....	10
5.2	Alihankinta .....	11
5.3	Sähköisen palvelujärjestelmän käyttäminen.....	11
5.4	Palveluiden vastuuhenkilö ja henkilökunta .....	11
5.5	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	12
5.6	Henkilökortti .....	13
5.7	Kielitaito .....	13
5.8	Toimitilat .....	13
5.9	Hoitotarvikejakelu .....	13
6	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	13
6.1	Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset.....	15
6.2	Palvelun virhe, reklamaatio, oikaisu ja hyvitys.....	15
6.3	Sopimuksen purku .....	16
6.4	Vahingonkorvaus .....	17
6.5	Erimielisyyksien ratkaiseminen .....	17
7	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen .....	18
7.1	Palvelusetelijärjestelmä Palse.....	18
7.2	Vastuu Group Luotettava Kumppani -ohjelma.....	18
7.3	Palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät tiedot.....	19
8	Palveluntuottajan hakemuksen hylkääminen tai hyväksymisen peruuttaminen ..	22
9	Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat.....	23
9.1	Asiakasrekisterin pito ja asiakastietojen käsittely .....	23
9.2	Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys .....	24
9.3	Tietojärjestelmät .....	25
9.4	Tietoturvaloukkaus.....	25
10	Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.....	27
11	Verotus .....	28
11.1	Tuloverotus ja verovähennysoikeus .....	28
11.2	Arvonlisäverotus .....	28

12	Laskutus ja maksukäytännöt .....	30
12.1	Laskutus Palse .....	30
13	Järjestämisvastuu ja valvonta.....	31
14	Laadunhallinta .....	32
14.1	Omavalvontaohjelma .....	32
14.2	Omavalvontasuunnitelma.....	33
14.3	Lääkehoitosuunnitelma .....	34
14.4	Tietoturvasuunnitelma.....	35
14.5	Palvelu-, asiakas-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma.....	35
14.6	Toimintakertomus .....	35
14.7	Lääkinnällisten laitteiden aiheuttamat vaaratapahtumat .....	36
15	Soveltamisohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen.....	36
16	Lainsäädäntö ja suositukset .....	38

Liitteet.

Liite 1. Yhteystiedot ja palveluseleiden vastuuhenkilöt

## Johdanto

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

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

Palvelusetelien käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalujen 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 käyttöönottoamisesta 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 veloitaa 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.

Soveltamisohjeessa on huomioitu 1.1.2024 voimaan astuvan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki) annetun lain säädökset. Voimaan tullessaan valvontalaki kumoaa muun muassa yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011), yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain luvun 6, sosiaalihuoltolain 47–49 §, terveydenhuoltolain (1326/2010) 8 §:n 3 ja 4 momentin, ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalujen palveluista annetun lain (980/2012) 23 ja 24 §:t.

# 1 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 tuottaessa 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. **Tilajalla** 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. **Ostavastuuosuudella** 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.

## 2 Palveluseteli

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestämävastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.

Tilaaaja 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 terveystalouden saajalle korvataan palvelutuottajan antaman palvelun kustannukset Pohjanmaan hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Asiakasmaksulain 4–5 §:ssä maksuttomaksi säädettyjen palvelujen hankkimiseksi annettavan palveluseteli arvon tulee olla sellainen, ettei maksettavaksi jää omavastuusuutta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön/viranhaltijan tekemään palvelun ja hoidon tarpeen arvioon ja päätökseen.

Tilaaaja 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 myöntää asiakkaalle kiinteähintaisen tai tulosidonnaisen setelin kulloisenkin tarpeen sekä tilaaajan 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 tilaaajan käytännön mukaisesti. Jos palvelusetelivaihtoehtoon päädytään, tulee viranhaltijan esitellä palveluntuottajat tasapuolisesti. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus itse valita haluamansa palveluntuottaja Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluseteliryttäjälueetelosta. 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.

### 3 Pohjanmaan hyvinvointialueen velvoitteet

#### 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 asiakirjat.
2. hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain 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 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon (Palse.fi). Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista, ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla ja muulla soveltuvalla tavalla.
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 palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat sopimukset purkautuvat.
6. päättää palvelusetelin myöntämisestä.
7. selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden 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 tietyille palveluntuottajalle.
8. 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, hyvinvointialueen valvojan viranomaisen suorittamana asiakirjavalvontana ja valvontakäyntein.
9. 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.

10. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt.



## 4 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.

## 5 Palveluntuottajan velvoitteet

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) 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 sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädettyjen lakien asettamat vaatimukset.
2. on merkittynä Aluehallintovirastojen (AVI) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajienrekisteriin (Valveri). Rekisteri muuttuu Soteri-rekisteriksi vuonna 2024. Vuoden 2024 alusta lähtien rekisteröivät palveluntuottajat tekevät rekisteröinti ilmoituksensa sähköisesti Valviran ja Aluehallintoviraston ylläpitämään Soteriin.
3. on tehnyt Pohjanmaan hyvinvointialueelle kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalveluiden tuottamisesta ja palveluntuottaja on hyväksytty Pohjanmaan hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalveluntuottajarekisteriin. Tämä ilmoitusmenettely koskee pelkästään ateria-, vaatehuolto, siivous-, asiointipalvelu, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua sekä henkilökohtaista apua tuottavia palveluntuottajia.
4. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin tai säätiörekisteriin.
5. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
6. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.
7. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen omalta toiminnalta.
8. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuu- vakuutusikäytäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat tilaajan tai asiakkaan tutustuttavaksi.
9. on velvollinen selvittämään (pyytämään nähtäväksi) lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
10. on velvollinen tarkistamaan (pyytämään nähtäväksi) iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote ennen työhön ottamista (Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 28 §).
11. 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 tekkoon tai tätä tai tämän toimintaa koskee jokin sanotun lain 81 §:n mukainen tilanne tai olosuhde.

12. on huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
13. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa, ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
14. vastaa siitä, että toiminnan pohjana ovat näyttöön perustuvat, hyvät hoito- ja toimintakäytännöt, suositukset ja että tuotettu palvelu ja toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
15. on laatinut omavalvontaohjelman (useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antava palveluntuottaja). (Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 26 §).
16. on laatinut omavalvontasuunnitelman (Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 27 §).
17. on laatinut tietoturvasuunnitelman.
18. on laatinut lääkehoitoa toteuttaessaan lääkehoitosuunnitelman (ks. tarkemmin kohta 14.2 lääkehoitosuunnitelma).
19. sitoutuu varmistamaan, todentamaan ja dokumentoimaan henkilöstönsä osalta työtehtävien hoidossa edellytettävän ja vaadittavan osaamisen, kuten esimerkiksi lääkehoidon, tietoturvan, hygienian ja ensiavun osaamisen sekä lääkinnällisten laitteiden käytön osaamisen.
20. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
21. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
22. 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 sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).
23. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää.
24. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
25. sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja mahdollisuuksien mukaan Pohjanmaan hyvinvointialueen kutsumiin yhteistyö- ja kehittämistapaamisiin. Näistä ei makseta erillistä korvasta palveluntuottajalle.
26. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
27. rekisteröityy palveluseteliportaaliin (Palse.fi).
28. 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. -määrää ja alihankkijoita koskevia tietoja. Asiakkaat voivat tietojen perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.
29. 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.
30. sitoutuu oma-aloitteisesti ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja Palse.fi -portaaliin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (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 Valviran (Terhikki/Suosikki) rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994), laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005, valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005, sosiaali- ja terveysministeriön asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 1194/2003, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, terveydenhuoltolaki 1326/2010). Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelun ja hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.
  33. ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
  34. sitoutuu noudattamaan Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu soveltamisohjeen palvelukohtaisessa osassa.
  35. 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.
  36. sitoutuu yhteistyöhön Polycon Oy:n (Palse) tai muun koordinaatitahon kanssa. Pohjanmaan hyvinvointialue, tai sen valtuuttama taho saa tehdä palveluseteliasiakkaille asiakaskyselyjä.
  37. 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 (yhteistyö- ja avunantosopimuksen laatimisvelvoite).
  38. palveluntuottajan tulee käyttää palvelusetelijärjestelmässä virallista nimeään. Sama nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita, erikoismerkkejä tai tyhjiä välilyöntejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

## 5.1 Muutoksista tiedottaminen ja vaadittava raportointi

Sekä Pohjanmaan hyvinvointialue, että palvelutuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palvelutuottajan vastuuhenkilön on tiedotettava Pohjanmaan hyvinvointialueen laadun ja valvonnan yksikölle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa kirjallisesti ja viipymättä sen jälkeen, kun muutos on tiedossa, havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen. Muutoksista voi ilmoittaa sähköisen palvelusetelijärjestelmän Palse.fi kautta ja/tai kirjallisesti laadun ja valvonnan yksikölle (kirjaamon kautta).

Ilmoitettavia asioita ovat muun muassa:

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

Palveluntuottajan tulee lisäksi viipymättä ilmoittaa/raportoida laadun ja valvonnan yksikköön

- 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.

Palveluntuottajan toteuttamien/teettämien asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään läpi tarkastuskäyntien 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 koskevien suoritustietojen raportointivaatimuksista ja ilmoittamismenettelyistä kerrotaan palvelusetelien palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa.

Palvelutuottajan tulee laatia vuosittain toiminnastaan toimintakertomus helmikuun loppuun mennessä. Toimintakertomus tulee tallentaa Palse.fi Portaaliin. Pohjanmaan hyvinvointialue pyytää laaditun toimintakertomuksen tarvittaessa nähtäväkseen esimerkiksi

tarkastuskäyntien, epäkohta- tai vaaratapahtumien yhteydessä. Toimintakertomuksen sisällöstä ohjeistetaan tarkemmin luvussa 14.5 toimintakertomus.

## 5.2 Alihankinta

Palvelutuottaja voi tarvittaessa käyttää alihankkijaa hoidon ja palvelun toteuttamisessa. Alihankkijoita käyttäessään palvelutuottaja ilmoittaa etukäteen ennen palvelusetelitoiminnan aloittamista käyttämänsä alihankkijat. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palvelutuottajankin. Palvelun tuottaja 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 ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

## 5.3 Sähköisen palvelujärjestelmän 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. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palvelutuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

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

## 5.4 Palveluiden vastuuhenkilö ja henkilökunta

Yksityisten ilmoituksenvaraisten sosiaalipalveluiden vastuuhenkilöltä edellytetään vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkintoa tai ylempää korkeakoulututkintoa. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään kahden vuoden aiempaa esimieskokemusta tai 25 opintopisteen johtamisopintoja ja alan tuntemusta sekä työkokemusta. Jos muutoin sopivalla henkilöllä ei ole tarvittavaa esimieskokemusta tai koulutusta, voidaan hyväksyä vastuuhenkilö, mikäli hän sitoutuu suorittamaan puuttuvat johtamisopinnot. Poikkeuksena edellä mainittuun koulutusvaatimukseen voi pienimuotoisen yrityksen vastuuhenkilönä toimia myös lähihoitaja. Tällöin yksikössä voi työskennellä lähtökohtaisesti korkeintaan kolme työntekijää vastuuhenkilö mukaan lukien.

Terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana voi toimia laillistettu tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on hyväksytty Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa terveydenhuollon ammattihenkilörekisterissä Terhikissä. Terveydenhuollon

palveluista vastaavalla johtajalla tulee olla tehtävän hoitamiseen soveltuva koulutus ja vähintään kahden vuoden työkokemusta aiotulta palvelualalta.

Edellä mainittuja palvelusetelituottajan palveluista vastaavalle henkilölle asetettuja tarkennettuja kelpoisuusvaatimuksia sovelletaan tämän soveltamisohjeen hyväksymispäivämäärästä lähtien uusia palvelusetelituottajia hyväksyttäessä. Mikäli edellä mainituista 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.

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 ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (815/2015) mukaista pätevyyttä. Kotipalvelun tukipalveluissa (ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut) ei sovelleta sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (272/2005).

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

Henkilökohtaiselta avustajalta ei tällä hetkellä edellytetä kokemus- tai koulutusvaatimusta. Vammaisalan ammattitutkinto tuli voimaan 1.8.2021. Ammattitutkinnon suorittamista suositellaan.

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). Palveluntuottaja sitoutuu 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.

## 5.5 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle 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.

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. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§).

## 5.6 Henkilökortti

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

## 5.7 Kielitaito

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun käyttäjien 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 riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

## 5.8 Toimitilat

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

## 5.9 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: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/terveys-ja-sairaanhoitopalvelut/terveyskeskusten-palvelut/hoitotarvikejakelu/>

# 6 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus saada Pohjanmaan hyvinvointialueelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuusuuden



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 palveluseleissä 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.

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

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä (Palvelusetelilaki 6 §). Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi Pohjanmaan hyvinvointialueen omana toimintana, ostopalveluna tai asiakkaan toimimalla itse työnantajana (esim. 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 viranomaisena maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kulut, koska laki velvoittaa viranomaisen järjestämään tulkkauksen tarvittaessa. Pakolaistaustaisten potilaiden osalta valtio korvaa kunnille aiheutuneet tulkkauskulut. (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 tulkkiä. 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 tulkkille laskutustiedot. Tulkkilaskuun tulee liittää palvelusetelin päätösnumero.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen. Palvelusetelipalvelussa on kahden viikon irtisanomisaika molemmin puolin. 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).

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

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.

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

## 6.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palvelutuottajalle sekä 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 09.00–14.00, sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti).  
Postiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

**Potilasasiavastaava:** puhelin 06 218 1080, puhelinaika: maanantai–torstai kello 9–11 ja 12.00–14.00. potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti).  
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 Aluehallintovirastoon tai Valviraan (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 Aluehallintovirastoon tai Valviraan. 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 ja niistä tehdyt ratkaisut myös vuosittaiseen toimintakertomukseensa.

Palvelutuottaja sitoutuu noudattamaan tämän soveltamisohjeen ehtoja. Pohjanmaan hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen laadun tasoa ja poistamaan palvelutuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli soveltamisohjeen määräyksiä ei noudateta.

## 6.2 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 viivästyisestä 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 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.

Tilaaajalle 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 tilaaajalle 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 palveluseteliportaalisissa havaitsemansa virheet tai viat, joilla voi olla vaikutusta joko toisen sopimusosapuolen tehtäviin tai asiakkaan asemaan.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottaja oikaisee omalla kustannuksellaan viivymättä 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 palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajan 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 palveluntuottajalle.

### 6.3 Sopimuksen purku

Tilaaajalla ja asiakkaalla on oikeus purkaa sopimukset päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja ei reklamaation jälkeen viivymättä korjaa virheellistä menettelyään.

Osapuolet voivat lisäksi purkaa sopimukset välittömästi oikeusvaikutuksin, mikäli toinen osapuoli toistuvasti tai muutoin olennaisesti rikkoo sopimusveloitteitaan.

Asiakas saa purkaa sopimuksen myös ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennainen rikkomus on esimerkiksi se, että avustaja/työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja 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, ja ilmoituksessa on kuvattava purkamisen perusteet. Palvelukohtaisesti voidaan tarkentaa sopimuksen mahdollista purkamista.

## 6.4 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.

Palvelutuottaja vastaa täysimääräisesti kaikesta palvelutuottajan tekemästä tai palvelutuottajan 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 aiheuttomasti lisäänty.

## 6.5 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 kärjäoikeuden 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.

## 7 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tuottajaksi hakeutumisen edellytys on, että palveluntuottaja on ensin hyväksytty ja rekisteröity Valviran ja aluehallintovirastojen ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja itsenäisten ammattinharjoittajien palveluntuottajarekisteriin, Soteriin (aiemmin Valveri). Rekisteröintipyyntöä koskevat hakemukset osoitetaan 1.1.2024 alkaen Valviran ja Aluehallintoviraston yhteisesti ylläpitämään Soteri-järjestelmään (<https://www.valvira.fi/valvira/rekisterit/soteri>).

Mikäli palveluntuottaja hakeutuu pelkästään sosiaalihuollon tukipalveluiden ja/tai henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi, tulee palveluntuottajan olla ensin hyväksytty Pohjanmaan hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalvelutuottajarekisteriin ennen palvelusetelihakemuksen käsittelyn aloittamista. Ilmoitus tukipalveluiden tuottamisen aloittamisesta osoitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Pohjanmaan hyvinvointialueen on otettava palveluntuottajan 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.

### 7.1 Palvelusetelijärjestelmä Palse

Palvelusetelituottajaksi Palseen hakeudutaan rekisteröitymällä ja täyttämällä toimintoa varten laadittu hakemuslomake liitteineen palveluseteliportaalisissa 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 palveluntuottajaportalissa [www.palse.fi](http://www.palse.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

### 7.2 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 hakemuksensa, 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

### 7.3 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 Avin ja Valviran päätöksiä rekistereihin merkitsemisistä tai lupaa. Liitteet tulee toimittaa sähköisesti Palsen kautta palveluntuottajahakemukseen liitettynä.

#### Hakemuksen yhteydessä toimitettavat asiakirjat:

- Kaupparekisteriote
  - Vakuutus siitä, ettei yritystä/palveluntuottajaa 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 arvonlisäverollisten rekisteriin kuulumisesta (Arvonlisäverolaki 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 osavuosisraportti yrityksen kirjanpitäjältä
- Vakuutusyhtiön todistus vaadittavien vakuutusten voimassaolosta ja suorittamisesta (Tyel, Yel, vastuuvakuutus, potilasvahinkovakuutus)
  - tarvittaessa selvitys siitä, että eräänntyneitä 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:**

- Jäljennökset tuotettavasta palvelusta riippuen
  - Toimilupa tai/ja rekisteröintipäätös
  - Hallintopäätös tukipalveluidentuottajilta tukipalvelurekisteriin hyväksymisestä
  - Lääkehoitosuunnitelma, jos palveluntuottaja toteuttaa lääkehoitoa (päivätty ja allekirjoitettu)
  - Omavalvontaohjelma (useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antava palveluntuottaja)
  - Omavalvontasuunnitelma
  - Toimintasuunnitelma kuluvalta vuodelta ja edellisen vuoden aloittavan yrityksen ollessa kyseessä kuluvan vuoden tai seuraavan vuoden toimintasuunnitelma
  - Asiakas/potilasrekisterinpitöseloste (EU GDPR -asetus 2016/679) ([www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi))
  - Selvitys yrityksen henkilökuntarakenteesta (päivätty ja allekirjoitettu)
  - Henkilöstöluettelo: palveluntuottajan henkilöstöluettelo ja -mitoitus (hyvinvointialueen -lomakepohja), ei koske (1) henkilön yrityksiä, joilla ei ole henkilöstöä.
    - Mikäli yrittäjä palkkaa henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen, tulee päivittää kyseiset tiedot Palse.fi-järjestelmän kautta.
  - Selvitys työhön käytettävästä työehtosopimuksesta ammattialaryhmittäin

- Kielitodistus (palveluista vastaava henkilö) sekä selvitys henkilöstön kielitaitovaatimuksesta ja kielitaidosta (tarvittaessa kielitodistukset)
- Rikostaustaote vaaditaan esitettäväksi (huom. ei tallenneta Palse.fi järjestelmään) muussa kuin työsopimussuhteessa olevalta henkilöltä, jos henkilön tehtäviin kuuluu pysyväisluonteisesti ja olennaisesti työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alle 18-vuotiaiden (Laki lasten rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 4§, Rikosrekisterilaki 770/2993), ikääntyneiden tai vammaisten henkilöiden kanssa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 28 §).
  - Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle tai viranomaiselle. (<https://www.oikeusrekisterikeskus.fi/fi/>)
- 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 palvelusta riippuen.



## 8 Palveluntuottajan hakemuksen hylkääminen tai hyväksymisen peruuttaminen

Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus hylätä palveluntuottajan tekemä hakemus tai purkaa jo tehty hyväksyntä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- palveluntuottaja ei noudata Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta soveltamisohjeissa esitettyjä vaatimuksia eikä hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä.
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja ei täytä tai on laiminlyönyt tilaajavastuulain mukaisia velvoitteita
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa, palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai harhaanjohtavia tietoja toiminnastaan
- palveluntuottaja 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.

## 9 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat

### 9.1 Asiakasrekisterin pito ja asiakastietojen käsittely

EU:n tietosuojasetuksen (679/2016) 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.

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 ja asianomaisen nimenomaisella suostumuksella.

Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä, ei saa näyttää eikä luovutaa 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.

Asiakastietoja tulee säilyttää ja käsitellä niin, kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta, sekä toimimaan Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. (Tietosuojalaki 1050/2018, EU:n tietosuojasetus 679/2016, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 myöh. julkisuuslaki, arkistolaki 831/1994).

Palveluntuottaja vastaa asiakastietojen käsittelyn lisäksi asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä ja -tuottaja sekä palvelun toteuttaja (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 25§ 3 mom.). Palveluntuottaja sitoutuu saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (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 siihen, että asiakaskohtaisen sopimuksen päättyessä tai purkautuessa kaikki asiakastiedot siirretään veloituksetta tilaajan käyttöön välittömästi.

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

Poikkeustilanteissa, esim. tietoliikennehäiriöiden sattuessa, palveluntuottajan on huolehdittava, että asiakkaan voinnista on häiriötilanteesta huolimatta tarvittava ajantasainen tieto ja että merkinnät kirjataan järjestelmään välittömästi häiriön päätyttyä.

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan käsittelemättä asiakastietoja sen jälkeen, kun asiakassuhde on päättynyt.

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, Pohjanmaan hyvinvointialue huolehtii siitä, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin Pohjanmaan hyvinvointialueen itsensä tuottamissa palveluissa.

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.

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.

## 9.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, asiakastietolaki) velvoittaa myös yksityiset sosiaalihuollon palvelunantajat liittymään Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttäjiksi laissa määriteltyihin siirtymäaikoihin mennessä. Takaraja liittymiselle on jo 1.9.2024, jos yksityinen organisaatio tai toimija tuottaa sosiaalipalveluja hyvinvointialueelle ostopalveluna tai palvelusetelillä.

Myös yksityisten terveydenhuollon palvelunantajien liittymisvelvoitetta on tarkennettu asiakastietolaissa. Jatkossa kaikkien sähköistä potilastietojärjestelmää käyttävien palvelunantajien on liityttävä Potilastiedon arkiston käyttäjiksi. Liittymiselle ei ole määritelty siirtymäaikaa, vaan velvoite alkaa heti lain tultua voimaan marraskuun alussa 2021.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan 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. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot toimitetaan Pohjanmaan

hyvinvointialueelle. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palvelutuottaja.

Tiedot toimitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle ensisijaisesti paperimuodossa. Potilas- ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä (kaikki asiakirjat). Sähköisiin järjestelmiin tehdyt kirjaukset tulostetaan paperille. Suoraan Pohjanmaan hyvinvointialueen tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja ei tarvitse tulostaa tai siirtää. Muussa kuin paperimuodossa tapahtuvasta siirrosta on sovittava Pohjanmaan hyvinvointialueen arkiston kanssa.

Yksityisellä palveluntuottajalla ja ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta Pohjanmaan hyvinvointialueelle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat valvovalle viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mitä lainsäädännössä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007) on määritelty. Palvelutuottaja pitää Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaista syntyneet asiakirjat erillään muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista.

Palvelutuottaja voi säilyttää kopiot Pohjanmaan hyvinvointialueelle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisena nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä.

### 9.3 Tietojärjestelmät

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

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021) 27-28 §:n 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. Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitoksen operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö (OPER) ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta. Palvelutuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seuranta Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palvelutuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) säädetään.

### 9.4 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 ilmoittaa asiakastietojen tietoturvaloukkauksesta ja ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavaan. 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.

Palveluntuottaja dokumentoi kaikki asiakastietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien tietoturvaloukkauksen vaikutukset ja tehdyt korjaavat toimenpiteet.

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.

## 10 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja 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 palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

# 11 Verotus

## 11.1 Tuloverotus ja verovähennysoikeus

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

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa (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 ([www.vero.fi](http://www.vero.fi)).

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

## 11.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia. Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

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

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (lue tarkemmin, antopäivä 2.4.2019, diaarinumero VH/352/00.01.00/2019) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on muun muassa, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen hyvinvointialueelle
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen

- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, asiakas-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeellista. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan hyvinvointialueen tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu hyvinvointialueen sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi.



## 12 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 palveluseteliportaalisia mahdollisesta omasta hinnanmuutoksesta. Palveluntuottajien hinnanmuutokset astuvat voimaan 1.1.

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

### 12.1 Laskutus Palse

Palveluntuottaja muodostaa palse.fi -portaalisia 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: ŁY- tunnus: 3221324-6

E- laskun vastaanotto-osoite: FI9420521800007669

Välittäjä-tunnus: NDEAFIHH

Operaattori: Nordea Bank Finland OYJ

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

Pohjanmaan hyvinvointialue

PL 101, 65101 VAASA

## 13 Järjestämisvastuu ja valvonta

Aluehallintovirasto (AVI) sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) toimivat yksityisten sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden tuottajien lupa- ja valvontaviranomaisina.

Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa sille hyvinvointialueista 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, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 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 veloitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

## 14 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 laadun hallinnan 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, toimintakertomuksen sisältövaatimuksiin ja lääkinnällisten vaaratapahtumien ilmoitusvelvollisuuteen.

### 14.1 Omavalvontaohjelma

Palvelunjärjestäjän (Pohjanmaan hyvinvointialue) ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tuottavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvonta tulee laatia sähköisesti, ja se tulee julkaista julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. (741/2023, 26§).

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

Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, 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.

Valvira tulee antamaan tarkempia määräyksiä omavalvontaohjelman laadintaan liittyen valvontalain voimaan tulon jälkeen.

Omavalvontaohjelman laadintaan liittyviä ohjeita löytyy muun muassa Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivuilta: <https://asiakasipotilasturvallisuuskeskus.fi/>. Samoilta verkkosivuilta löytyy myös omavalvontaohjelman mallipohja, jota voi hyödyntää omavalvontaohjelman laadintatyössä: <https://asiakasipotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/>

## 14.2 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 seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahdumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

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. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 27§).

Palveluntuottaja ja vastuhenkilö 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.

Palveluntuottajan tulee nimetä palveluista ja omavalvonnasta vastaava henkilö/vastaava johtaja siten, kuin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettu laki (741/2023, 10§) edellyttää. Omavalvontasuunnitelma on laadittava palvelu/toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee

päivittää vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa, jos toiminnassa on tapahtunut palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Yksityisen palvelujen tuottajan on säilytettävä omavalvonnan asiakirjoja seitsemän (7) vuotta. Julkinen palveluntuottaja säilyttää omavalvonnan asiakirjat kuten hyvinvointialueelle laaditussa arkistonmuodostussuunnitelmassa edellytetään. (Valviran määräys 1/2014, Dnro 3344/05.00.00.01/2014). Valvira tulee antamaan tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman laadintaan liittyen valvontalain voimaan tulon jälkeen.

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 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.

Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman lomakepohjat löytyvät Valviran sivulta:

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta> ja [https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen\\_terveydenhuollon\\_luvat/omavalvontasuunnitelma\\_2](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/omavalvontasuunnitelma_2)

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma tulee olla tallennettuna liitteenä Palse.fi portaaliin.

### 14.3 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. Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma tulee olla tallennettuna liitteenä Palse.fi portaaliin.

#### 14.4 Tietoturvasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee laatia tietoturvasuunnitelma. Suunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa. Tietoturvasuunnitelma on asiakirja, joka kuvaa sosiaali- ja terveystietojen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä. Tietoturvasuunnitelma perustuu asiakastietolakiin. Tietoturvasuunnitelma kuvaa, miten palveluntuottaja on järjestänyt toiminnassaan tietoturvan ja -suojausomavalvonnan. [Terveystietojen ja hyvinvoinnin laitoksen \(THL\):n määräys 3/2021](#) säätää selvitykset ja vaatimukset, joiden tulee sisältyä tietoturvasuunnitelmaan. Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset. Tietoturvasuunnitelman mallipohja löytyy THL: www-sivulta: [Tietoturvasuunnitelmat](#).

#### 14.5 Palvelu-, asiakas-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma

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 puolivuositin ja aina tarvittaessa. Kuntoutussuunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan 1–2 vuoden välein ja vastuu kuntoutussuunnitelman laatimisesta on palveluntarjoajalla. Toimintayksikkö osallistuu erilaisiin Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin, kuten esimerkiksi RAI-arvioinnit.

Palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa annetaan tarkempia ohjeistuksia edellä mainittujen suunnitelmien laatimisesta.

#### 14.6 Toimintakertomus

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

Toimintakertomuksen sisältö

- palveluntuottajan ja toimipaikan/toimintayksikön perustiedot
- toimipaikan/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)
- palveluntuottajan tietosuojavastaava
- kuvaus siitä, miten henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan
- 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

#### 14.7 Lääkinnällisten laitteiden aiheuttamat vaaratapahtumat

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö käyttää säännöllisesti useita laitteita, tarvikkeita ja tietojärjestelmiä, joiden käytössä tapahtunut virhe voi vaarantaa potilaan turvallisuuden. 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 lääkinällisten 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 terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010, 24–31§).

Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan tässä laissa (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021, 32§, 33§) ja muissa laissa asetettuja vaatimuksia. (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010, Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain muuttamisesta 720/2021).

## 15 Soveltamisohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä soveltamisohje on voimassa toistaiseksi. Palvelusetelituottajan palveluista vastaavalle henkilölle tarkennettuja kelpoisuusvaatimuksia on sovellettu jo 26.9.22 hyväksytyn soveltamisohjeen hyväksymispäivämäärästä lähtien uusia palvelusetelituottajia hyväksyttäessä.

Tilaaajalla on oikeus tehdä muutoksia tämän soveltamisohjeen, ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

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 hyvinvointialueelle yhden kuukauden (30 päivää) 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 toimitamisesta.

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 hyväksytyjen 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 oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palvelutuottajan tulee tehdä uusi hakemus Pohjanmaan hyvinvointialueelle.



## 16 Lainsäädäntö ja suositukset

1. Arkistolaki (831/1994)
2. Arvonlisäverolaki (1501/1993) ja sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus (HE 88/1993/verohallinto)
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 terveystalouksista (980/2012)
12. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
13. Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
14. Laki liiketoimintakiellosta (1059/1985)
15. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
16. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
17. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023).
18. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
19. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
20. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
21. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).
22. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
23. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
24. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
25. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
26. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
27. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain muuttamisesta (720/2021)
28. Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
29. Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta (1346/1999)
30. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
31. Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996)
32. Potilasvahinkolaki (585/1986)
33. Rikosrekisterilaki (770/1993)
34. Sairausvakuutuslaki (1224/2004)
35. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
36. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (1194/2003)
37. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
38. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)

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

## Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteystiedot

Postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue/Kirjaamo/Laadun ja valvonnan yksikkö  
Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa  
Sähköposti: kirjaamo(at)ovph.fi  
Puhelin: vaihde 06 218 1111  
Kotisivut: pohjanmaanhyvinvointi.fi

## Palveluseleiden vastuuhenkilöt

### Palvelusetelipalvelusta vastaavat:

- **Lääkinnällinen kuntoutus:** Heidi Kotanen, kuntoutus, toimialajohtaja, puhelin: 040 4867 593, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- **Kotihoito- ja ikäihmisten asumispalvelut:** Ebba Finnäs, koordinoiva palveluesimies, puhelin: 044 4038 580, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- **Vammaispalvelut** (henkilökohtainen apu) **ja omaishoidon tuki** (alle 65 vuotiaat): Petra Isosalo, vammaispalveluiden päällikkö, puhelin: 040 484 0156, 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, ylihoitaja, puhelin: 050 438 5989, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi
- **Suun terveydenhuolto:** Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, puhelin 040 5162118, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi tai Satu Kivikangas, koordinoiva osastonhoitaja, puhelin 040 1530687, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi

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

- Sari Hopponen, palveluohjaaja, 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:

- **Laadun ja valvonnan yksikkö:** Anne Jaskari, valvonnan päällikkö, puhelin: 040 5597 267, sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi