



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Servicesedlar

Allmänt tillämpningsdirektiv

2024

Österbottens välfärdsområde

Godkänd: Välfärdsområdesstyrelsen 18.09.2023 § 234

Innehållsförteckning

Inledning

1	Definitioner.....	2
2	Servicesedel	3
3	Österbotten välfärdsområdets skyldigheter.....	4
4	Oavhängighet hos person som beviljar servicesedel	6
5	Serviceproducentens skyldigheter	7
5.1	Informering om ändringar och rapportering som krävs	10
5.2	Användande av underleverantörer	11
5.3	Användning av elektroniskt servicesystem.....	11
5.4	Person som ansvarar för tjänster och personal	12
5.5	Tjänsteproducentens och personalens anmälningsskyldighet.....	13
5.6	Personkort	13
5.7	Språkkunskap	13
5.8	Lokaler.....	13
5.9	Vårdmaterialsutdelningen	13
6	Klientens ställning och rättigheter	15
6.1	Klientrespons, anmärkningar, klagomål och anmälningar om patientskador	16
6.2	Fel i service, reklamation, rättelse och ersättning.....	16
6.3	Hävande av avtal	17
6.4	Skadestånd.....	18
6.5	Avgörande av meningsskiljaktigheter	18
7	Ansöka om att bli servicesedelproducent.....	19
7.1	Servicesedelsystemet Palse	19
7.2	Vastuu Group Pålitlig Partner -programmet	19
7.3	Uppgifter som bifogas till ansökning om att bli servicesedelproducent	20
8	Avslå serviceproducents ansökan eller återkalla godkännandet.....	23
9	Klient- och patienthandlingar och dataskydd	24
9.1	Klientregisterföring och behandling av klientuppgifter	24
9.2	Överförande och förvaring av klient- och patienthandlingar.....	25
9.3	Datasystem.....	26
9.4	Brott mot informationssäkerhet	26
10	Sekretess- och tystnadsplikt.....	28
11	Beskattning.....	29
11.1	Inkomstbeskattning och avdragsrätt i beskattningen	29
11.2	Mervärdesbeskattning.....	29

12	Fakturering och betalningspraxis.....	30
12.1	Fakturering Palse.....	30
13	Organiseringsansvar och tillsyn.....	32
14	Kvalitetsledning	33
14.1	Program för egenkontroll.....	33
14.2	Egenkontrollplan	34
14.3	Plan för läkemedelsbehandling	35
14.4	Plan för informationssäkerhet	36
14.5	Plan för service, vård och rehabilitering	36
14.6	Verksamhetsberättelse	36
14.7	Riskhändelser förorsakade av medicintekniska produkter.....	37
15	Tillämpningsdirektivets giltighet, ändring och uppsägning.....	38
16	Lagstiftning och rekommendationer	39

Bilagor

Bilaga 1. Kontaktuppgifter och servicesedel ansvariga

Inledning

I den här servicesedelns allmänna dels tillämpningsdirektiv, uppställer Österbottens välfärdsområde kriterier för godkännande som avses i 5 § i servicesedellagen och villkor för servicesedeltjänsten som ställs på servicesedelproducenter. Serviceproducenten Österbottens välfärdsområde ålägger serviceproducenterna att följa tillämpningsdirektiven för servicesedlar.

Allmänna delen gäller alla serviceproducenter som ansöker om att få bli servicesedelproducenter i Österbottens Välfärdsområde samt nuvarande godkända servicesedelproducenter.

Utöver den allmänna delen har särskilda tillämpningsdirektiv för enskilda tjänster upprättats. I dessa direktiv beskrivs mera detaljerat direktiv som gäller enskilda tjänster och villkor för hur dessa ska produceras.

Användandet av servicesedlar regleras i Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). Lagen tillämpas enbart på anskaffande av privata social- och hälsovårdstjänster. Lagen kan inte tillämpas för att skaffa tjänster som produceras av offentliga organ. Österbottens välfärdsområde ordnar tjänster för sina klienter enligt lagen (596/2009) som getts om servicedelar inom social- och hälsovården. Styrelsen för Österbottens välfärdsområde beslutar om ibruktagandet och indragandet av servicesedeltjänsterna samt servicesedlarnas värde.

Serviceproducenten godkänner tillämpningsdirektivet i dess helhet när han/hon ansöker om att få bli serviceproducent och samtidigt förbinder han/hon sig till att följa villkoren i det här tillämpningsdirektivet från och med det datum då serviceproducenten godkänns som producent av tjänster som verkställs med servicesedlar.

Serviceproducenten svarar för att personalen har läst tillämpningsdirektivet och följer det. Österbottens välfärdsområde ålägger serviceproducenterna att följa bestämmelserna i servicedirektivet.

Servicesedel är ett sätt att ordna lagstadgade social- och hälsovårdstjänster. På grund av det här är det samma bestämmelser i speciallagstiftningen som påverkar klientens ställning som inom social- och hälsovårdstjänster som ordnats på annat sätt. Genom att använda servicesedel har klienten ändå rätt att själv välja en serviceproducent som välfärdsområdet godkänt. Det här avviker från andra sätt att anordna tjänster.

I servicesedelsystemet är Österbottens välfärdsområde inte avtalspart när man avtalar om klientens tjänstehändelse. Om användandet av servicesedel överenskomms genom avtal mellan klienten som är i konsumentställning och serviceproducenten.

I tillämpningsdirektivet har man tagit i beaktande den nya tillsynslagen som träder i kraft 1.1.2024 och som berör både social-och hälsovårdens tillsyns lagbestämmelser. När den nya tillsynslagen kommer i kraft upphävs bland annat: lagen om privat socialservice (922/2011), lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) och 6 kap. i lagen om ordnande av social- och hälsovård, 47–49 § i socialvårdslagen, 8 § 3 och 4 mom. i hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010), 3 § i lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda (519/1977), 2, 23 och 24 § i lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012).

1 Definitioner

1. Med **servicesedel** avses beslut som beviljats klienten av Österbottens välfärdsområde som ansvarar för anordnandet av tjänsten. Genom servicesedeln förbinder sig Österbottens välfärdsområde att av kostnaderna för tjänsterna betala en privat serviceproducent summan på sedeln.
2. Med **tillämpningsdirektiv** avses dokument genom vilket Österbottens välfärdsområde uppställer kriterier för godkännande som avses i 5 § i lagen om servicesedlar och ger direktiv för producenter. Välfärdsområdet ålägger producenterna att följa bestämmelserna i tillämpningsdirektivet och producenten förbinder sig att följa villkoren i direktivet från och med den dag då denne godkänns som producent. När själva tjänsten produceras är serviceproducenten och klienten parter i avtalet om tjänsterna. Förbindelser och ansvar i avtalet gäller inte Österbottens välfärdsområde.
3. Med **klient** avses klient som avses i § 3 punkt 1 i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000) samt patient som avses i § 2 punkt 1 i lagen om patientens ställning och rättigheter (lag om patientens ställning och rättigheter 785/1992).
4. Med **beställare** avses i det här tillämpningsdirektivet Österbottens välfärdsområde, som godkänner serviceproducenter enligt lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) 4. ja 5 §.
5. Med **serviceproducent** avses i det här tillämpningsdirektivet privat serviceproducent inom privat hälso- och sjukvård.
6. Med **serviceavtal** avses avtal mellan klient och serviceproducent om producerande av innehålllig tjänst i enlighet med servicesedel.
7. Med **inkomstrelaterad servicesedel** avses servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster som fastställts av Österbottens välfärdsområde eller vars värde beror på att klientens inkomster beaktas enligt vad som regleras i lagen om servicesedlar (569/2009).
8. Med **servicesedel med fast pris** avses en servicesedel vars värde fastställs till ett pris som alltid är detsamma oavsett klientens inkomster.
9. Med **självriskandel** avses den andel av priset på en tjänst som en privat serviceproducent producerar och som värdet på servicesedeln som beviljats av Österbottens välfärdsområde inte täcker och som klienten ska betala.
10. Med **tilläggstjänster** avses tjänster som inte hör till klientens klientplan och som klienten skaffar självständigt och även betalar själv.

2 Servicesedel

Servicesedeln är ett alternativt sätt att ordna de social- och hälsovårdstjänster vilkas anordnande vilar på Österbottens välfärdsområde.

Beställaren, det vill säga Österbottens välfärdsområde, och serviceproducenterna utser enligt namn eller ställning en person eller flera personer som fungerar som kontaktpersoner och ansvariga för genomförandet av kraven i detta tillämpningsdirektiv och mottagandet av meddelanden.

När servicesedlar används ersätts den som får social- och hälsovårdstjänsten för kostnaderna för den tjänst serviceproducenten ger ändå upp till det värde som Österbottens välfärdsområde fastställt på förhand. Värdet på en servicesedel som ges för att skaffa tjänster som i § 4 och 5 i lagen om klientavgifter föreskrivs vara avgiftsfria, ska vara sådant att klienten inte behöver betala självriskandel.

Beviljandet av servicesedel grundar sig alltid på bedömning av behov av tjänst eller vård som en yrkesutbildad person/tjänsteinnehavare inom Österbottens välfärdsområdes social- och hälsovård gör och på beslutet som denne fattar.

Beställaren fattar beslut om att bevilja klienter servicesedlar genom att följa lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården, lagen om socialservice, hälso- och sjukvårdslagen och klientavgiftslagen. Servicesedeln kan inte användas till något annat än till den tjänst som fastställts i beslutet om beviljande. Servicesedeln är personlig och kan inte bytas ut mot pengar.

Servicesedel kan beviljas antingen för tillfälligt eller för fortlöpande och regelbundet behov.

Tjänsteinnehavare beviljar klienten sedel med fast pris eller inkomstrelaterad sedel efter ifrågavarande behov samt inom ramen för de anslag beställaren reserverat.

Servicesedel med fast pris är lika stor för alla oberoende av inkomster. Värdet på inkomstrelaterad servicesedel bestäms på basis av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster. Beslut om värde på inkomstrelaterad servicesedel ges klienten.

Österbottens välfärdsområde kan ställa pristak för servicesedeltjänsten. Med pristak avses maximipris som betalas serviceproducenten. I det här ingår andelen som Österbottens välfärdsområde betalar (värdet på servicesedeln) och klientens självrisk.

Klienten får handledning enligt beställarens egen praxis. Om man stannar för alternativet med servicesedel ska tjänsteinnehavaren presentera serviceproducenterna opartiskt. Klient som använder servicesedel har rätt att själv välja serviceproducent bland företagen i välfärdsområdets förteckning över servicesedelföretagare. Servicesedelbeslutet gäller till ett datum som särskilt angetts.

Om klienten vill använda tjänster som inte omfattas av servicesedeln, ska hen avtala om det särskilt med serviceproducenten.

3 Österbotten välfärdsområdets skyldigheter

Österbottens välfärdsområde

1. behandlar ansökan om godkännande av servicesedelproducent inom en (1) månad från serviceproducentens ansökan och fattar beslut om att godkänna eller avslå serviceproducentens ansökan inom två (2) månader från det att serviceproducenten lämnat in alla dokument som behövs för godkännande.
2. godkänner serviceproducenterna som omfattas av servicesedelsystemet på det sätt som förutsätts i servicesedellagen. Som serviceproducenter godkänns sådana serviceproducenter som uppfyller kraven i punkterna 1 - 5 i mom. 1 i §5 i lagen som getts om servicesedlar inom social- och hälsovården samt övriga krav och villkor som Österbottens välfärdsområde har ställt. Om godkännandet görs ett skriftligt beslut.
3. upprätthåller register över serviceproducenter i Palse.fi portalen. Beställaren inför de godkända serviceproducenterna i förteckning som avses i lagens 4 § mom. 3 (Palse.fi). Uppgifter om serviceproducenterna, tjänsterna dessa producerar, och deras priser ska finnas allmänt tillgängliga på Österbottens välfärdsområdes webbsidor och på annat lämpligt sätt.
4. kan återkalla godkännandet av serviceproducenten och avföra serviceproducenten ur förteckningen över serviceproducenter, om förutsättningarna för godkännandet inte längre uppfylls eller serviceproducenten begär att godkännandet återkallas.
5. kan sluta anordna tjänster med servicesedlar varvid avtal som gäller serviceproducenter upphör att gälla.
6. beslutar om beviljande av servicesedel.
7. klarlägger för klienten hans ställning vid användning av servicesedel, värdet på servicesedeln, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen bestäms och beräknad storlek samt klientavgiften för motsvarande tjänst som bestäms enligt lagen som getts om klientavgifter inom social- och hälsovården. Beställaren ska opartisk underrätta klienten om alla godkända serviceproducenter. Beställaren förbinder sig inte att hänvisa klienter till en viss serviceproducent.
8. övervakar godkända serviceproducenters servicekvalitet på så vis att serviceproducenterna uppfyller de minimikrav som ställs på verksamheten samt kontrollerar att kvaliteten på tjänsterna uppfyller kriterierna i servicesedellagen och tillämpningsdirektiven. Tillsynen genomförs kontinuerligt från beställaren.
9. ansvarar för klient- och patientdokument som uppstår i samband med användandet av servicesedeln. Österbottens välfärdsområde är registerförare som avses i EU:s dataskyddsförordning (679/2016) för klientdokument som uppstår i samband med användandet av servicesedlar och ansvarar i sista hand för hanteringen av dem.

Klientdokument som uppstår i samband med tjänst som ordnas och genomförs med sedel är myndighetens dokument.

10. ansvarar för och fattar beslut i frågor som gäller anhållan om granskning och korrigerings av samt uppgifter i klientens klientregister.

4 Oavhängighet hos person som beviljar servicesedel

Person som fattat beslut om att bevilja servicesedel inom Österbottens välfärdsområde kan inte arbeta i anställnings-, uppdrags- eller tjänsteförhållande hos serviceproducent som producerar servicesedeltjänster.

Person som beviljat servicesedel får heller inte ha betydande ägande och inte heller använda sig av betydande beslutanderätt i serviceproducents företag eller tillsammans med serviceproducenten använda sig av betydande beslutanderätt i samfund som hör till samma koncern som serviceproducenten (över 10% av aktier, andelar eller rösträtt). Ägandebegränsningen gäller inte serviceproducent vars aktier är föremål för handel på värdepappersbörsen.

5 Serviceproducentens skyldigheter

Serviceproducenten har satt sig in i och förbundit sig att följa de förpliktelser som beskrivs i detta tillämpningsdirektiv. Serviceproducenten kan inte godkännas om denne inte uppfyller alla villkor som nämns i tillämpningsdirektivet. Serviceproducenten ska vara insatt i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) och lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023).

Serviceproducenten ska uppfylla följande skyldigheter och förpliktelser.

Serviceproducenten:

1. uppfyller kraven som ställs på ifrågavarande verksamhet i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) och social- och hälsovårdens lagar som berör tillsynen.
2. finns med i registret över privata producenter av social- och hälsovårdstjänster (Valveri) som upprätthålls av Regionförvaltningsverken (AVI) och Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira) Från och med 1.1.2024 så ändras registret till Soteri-register. Från början av året 2024 ska producenter som registrerar sin service göra registreringsanmälan elektroniskt till Soteri-registret som upprätthålls av Valvira och Regionförvaltningsverket.
3. serviceproducenten har gjort skriftlig anmälan till Österbottens välfärdsområde om att producera privat socialservice (stödtjänster) och blivit godkänd till registret över producenter av stödtjänster som Österbottens välfärdsområde upprätthåller. Denna anmälnings tillvägagångsätt berör endast måltids-, klädvårds-, städ-, och följeslagartjänster eller tjänster som främjar socialt umgänge samt serviceproducenter som producerar personlig assistans.
4. är registrerad i handelsregistret eller stiftelseregistret.
5. är införd i förskottsuppbördsregistret.
6. är införd i arbetsgivarregistret om företaget har fler än två arbetstagare.
7. ser till att de producerade tjänsterna motsvarar minst den nivå som förutsätts av motsvarande verksamhet i välfärdsområdet.
8. har tecknat och förbinder sig att upprätthålla lagstadgade försäkringar som verksamheten förutsätter, patientskade- eller ansvarsförsäkring vilkas försäkringsbelopp kan beräknas räcka till för att ersätta personskador som eventuellt kan orsakas av verksamheten med beaktande av kvaliteten på och omfattningen av serviceverksamheten och vilkas övriga villkor motsvarar normal praxis i ansvarsförsäkringar. Serviceproducenten är skyldig att låta beställaren eller klienten sätta sig in i försäkringsbrevet.
9. är skyldig att kontrollera (begärs till påseende) brottslig bakgrund och lämplighet för personer som arbetar med barn, om serviceproducenten producerar tjänster för minderåriga. (Lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn 504/2002).
10. är skyldig att kontrollera (begärs till påseende) straffregisterutdrag för arbetstagare inom socialservice och hälso- och sjukvårdstjänster för äldre och personer med funktionsnedsättning innan arbetet inleds. (Lagen om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023, 28 §).

11. förbinder sig att kontrollera att serviceproducenten eller ledaren av producentens verksamhet eller person som använder rätt att företräda, besluta eller övervaka inte enligt brottsregistret genom lagakraftvunnen dom som framgår av brottsregistret har gjort sig skyldig till brott eller gärning som nämns 80 § i lagen om offentlig upphandling eller serviceproducenten eller hans verksamhet berörs av någon situation eller något förhållande enligt 81 § i ovan nämnda lag.
12. har sett till att betala skatter, pensions- och socialskyddsavgifter samt andra lagstadgade förpliktelser.
13. följer all lagstiftning och myndighetsbestämmelser och anvisningar som gäller serviceproducenten och hans verksamhet.
14. ansvarar för att verksamheten grundar sig på bevisning, goda vård- och verksamhetspraxis, rekommendationer och att den producerade tjänsten och verksamheten är förstklassig, säker och genomförs på ett riktigt sätt.
15. har gjort upp ett program för egenkontroll (producent som producerar tjänster på två eller flera verksamhetsplatser) (Lagen om tillsynen över social-och hälsovården 741/2023, 26 §).
16. har gjort upp en egenkontrollplan (Lagen om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023,27 §).
17. har gjort upp en datasäkerhetsplan
18. har gjort upp en läkemedelsbehandlingsplan för läkemedelsbehandling (se mera ingående punkt 14.2 plan för läkemedelsbehandling)
19. förbinder sig att försäkra sig om, bevisa och dokumentera att personalen har kunskaper som krävs av personalen för arbetsuppgifterna (till exempel kunskaper om läkemedelsbehandling, informationssäkerhet, hygien och första hjälp kunskaper samt användande av medicintekniska utrustningar)
20. förbinder sig att följa gällande lagstiftning om arbetsavtal och branschens allmänt bindande kollektivavtal.
21. förbinder sig att följa lagstadgad sekretess- och tystnadsplikt.
22. upprätthåller för Österbottens välfärdsområde del av klientregister, förvarar och hanterar dokument enligt gällande lagstiftning och förbinder sig att följa sekretessplikt samt handla enligt Österbottens välfärdsområdets anvisningar. (EU:s allmänna dataskyddsförordning, dataskyddslagen 1050/2018, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000, lagen om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården 784/2021, lagen om offentlighet i myndigheters verksamhet 621/1999, arkivlagen 831/1994, social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar 298/2009, lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992).
23. marknadsför sina tjänster på ett sakligt och ärligt sätt samt enligt god sed. Överord eller jämförande former får inte användas.
24. namnger och visar personen som ansvarar för tjänsterna.
25. förbinder sig att delta i inskolning om frågor som gäller servicesedlar och i mån av möjlighet i utvecklings-och samarbetsmöten som Österbottens välfärdsområde sammankallar. För dessa betalas serviceproducenten ingen särskild ersättning.
26. producerar tjänster som ersätts med servicesedel i Finland.
27. skriver in sig i servicesedelportalen (Palse.fi).
28. samtycker och förbinder sig till att upprätthålla uppdaterad offentlig information om företaget i servicesedelsystemet (Palse), såsom kontaktuppgifter och uppgifter om

- verksamhetsställe, uppgifter om pris och tillgång på service samt om personalstruktur, -antal och underleverantörer. Klienterna kan söka och jämföra serviceproducenterna utifrån uppgifterna. Serviceproducenten ansvarar för felaktig information som hen gett.
29. förbinder sig till priser som hen angett för ett kalenderår. Priserna ska anges på ett jämförbart sätt på så vis att klient som använder servicesedel med lätthet kan komma fram till totalpriset på tjänsten och den andel som hen ska betala.
 30. förbinder sig att på eget initiativ underrätta tjänsteinnehavare som övervakar verksamheten med servicesedlar om alla ändringar som påverkar producerandet av tjänsterna (till exempel serviceavbrott, ändringar i kontaktuppgifter, ändringar gällande ansvarsperson, i företagets innehav, uppgifter om möjlighet att få vård) samt att underrätta tillståndsmyndigheterna om ändringar och meddela ändringarna i www.palse.fi -portalen på det sätt som förutsätts i lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023).
 31. förbinder sig att sätta sig in i klientens vård- eller klientplan och servicesedelbeslutet och följa innehållet i dem. Om ingen vård- eller klientplan kan fås av klienten, förbinder sig serviceproducenten att alltid ta reda på uppgifterna om klientens vård på annat sätt antingen av klienten, en anhörig eller den person som beviljat servicesedeln.
 32. kontrollerar kompetensen hos yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården i Valviras (Terhikki/Suosikki) register. Ser till att egen och personalens yrkesskicklighet motsvarar det som förutsätts i lagen och att den är tillräcklig, ser till att bibehålla och utveckla yrkesskickligheten samt ser till att det finns tillräcklig fortbildning (lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården 559/1994), lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården 817/2015, lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården 272/2005, statsrådets förordning om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården 608/2005, social- och hälsovårdsministeriets förordning om fortbildning för personalen inom hälsovården 1194/2003, socialvårdslagen 1301/2014, hälso- och sjukvårdslagen 1326/2010). Personalens kunnande ska vara på en sådan nivå som klienternas service och vårdbehov förutsätter.
 33. får inte understöd från STEA (social- och hälso-organisationernas understödscentral), stöd som kommunen ger eller annat offentligt stöd för tjänster som produceras med servicesedlar.
 34. förbinder sig att följa krav på enskilda tjänster som Österbottens välfärdsområde angett för individuella servicesedlar. I tillämpningsdirektivets del om enskilda tjänster finns krav som ställs på olika tjänster.
 35. är medveten om att Österbottens Välfärdsområde ansvarar för att ordna patientombudens och socialombudens verksamhet fråga om den social- och hälsovård tjänster som produceras (739/2023 § 2). Aktörer som ordnar och producerar tjänster informerar sina klienter och patienter om patientombudens och socialombudens verksamhet och kontaktuppgifter på tillgängliga sätt
 36. förbinder sig till samarbete med Polycon Oy (Palse) och eller någon annan koordinator. Österbottens välfärdsområde eller en sektor som välfärdsområdet befullmäktigat får utföra kundundersökningar med servicesedelklienter.
 37. förbereder sig på förhand på eventuella undantags- eller störnings tillstånd genom att göra upp en realistisk plan på hur serviceproducenten säkerställer anordnandet av tjänsten som denne producerar även vid överraskande situationer till exempel vid sjukdomsfall hos personalen eller el-och vattenavbrott. Beredskapen förutsätter att

serviceproducenten nätverkar och samarbetar med övriga servicesedelproducenter. (samarbets- och medhjälpavtal)

38. serviceproducenten ska använda sitt officiella namn i servicesedelsystemet. Samma namn ska också vara nämnt i regionförvaltningsverkets register över socialvårdstjänster. Nummer, specialtecken och mellanslag ska inte användas i serviceproducenters namn om de inte ingår i serviceproducentens officiella namn. Serviceproducenterna listas i servicesedelsystemet (Palse) i alfabetisk ordning.

5.1 Informering om ändringar och rapportering som krävs

Både Österbottens välfärdsområde och serviceproducenterna utser ansvariga som fungerar som kontaktpersoner i servicesedelverksamheten. Serviceproducentens ansvariga person ska underrätta enheten för kvalitet och tillsyn i Österbottens välfärdsområde om väsentliga ändringar som sker i verksamheten.

Om ändringar i förhållanden som påverkar producerandet av tjänsten ska meddelas skriftligen och utan dröjsmål efter det att man har vetskap om ändringen, den har observerats eller en förändring på annat sätt är sannolik. Producenten kan meddela ändringarna till det elektroniska servicesedelsystemet Palse.fi och/eller skriftligt till enheten för kvalitet och tillsyn (via registraturen).

Saker som ska anmälas är bland annat:

- nedläggning av verksamheten
- långvarigt avbrott i verksamheten
- byte av ansvarig
- ändring av kontaktuppgifter
- ändringar i tjänster och serviceprislista
- ändringar i personalen
- serviceproducent / företagets FO-nummer eller namn ändras.

Vidare ska serviceproducenten utan dröjsmål meddela / rapportera till enheten för kvalitet och tillsyn

- om anmälan om missförhållanden och anmärkningar som klienter och patienter gjort
- om betydande och allvarliga olyckstillbud, incidenter och riskhändelser som äventyrat klient- och patientsäkerheten, till exempel om händelser
 - som förorsakat klienten/patienten långvarigare eller bestående behov av service/vård
 - som krävt att klienten/patienten överförs till sjukvård
 - som förorsakat patientens invalidisering eller död
- om reklamation och ersättningskrav, orsaker som lett till reklamationer och om utvecklingsåtgärder som vidtagits på grund av dem
- om offentlighetsrättsliga besvär, klagomål och anmälningar om behandlingsskador som gäller vård som producerats med servicesedel och om lösningar som gäller alla ovan nämnda
- om incidenter som förorsakat klienten ekonomiska besvär eller oriktig fakturering.

I samband med tillsynsbesöken går resultaten av kundundersökningar som serviceproducenten genomfört/låtit göra igenom, men vid behov kan man också särskilt be att få se dem.

Serviceproducenten ska aktivt underrätta aktören som beviljat servicesedeln om ändringar har skett i klientens servicebehov (behovet har minskat eller ökat).

Om krav på rapportering som gäller prestationsuppgifter om producerad tjänst och rapporteringsförfaranden informeras i tillämpningsdirektiv för servicesedlar för enskilda tjänster.

Serviceproducenten ska årligen sammanställa verksamhetsberättelse om sin verksamhet före slutet av februari. Verksamhetsberättelsen sparas i Palse.fi -portalen. Österbottens välfärdsområde ber att få se den sammanställda verksamhetsberättelsen vid behov till exempel i samband med tillsynsbesök eller vid missförhållanden eller riskhändelser.

Om innehållet i verksamhetsberättelsen ges mera ingående anvisningar i kapitel 14.5 verksamhetsberättelse.

5.2 Användande av underleverantörer

Vid behov kan serviceproducenten använda underleverantör för att genomföra vården och tjänsten. När producenten använder underleverantörer meddelar han/hon på förhand före servicesedelverksamheten inleds vilka underleverantörer producenten använder. Då ska underleverantören uppfylla samma krav som serviceproducenten. Den som producerar tjänsten ansvarar för att även underleverantörerna uppfyller kriterierna för godkännande. Österbottens välfärdsområden har rätt att inte godkänna underleverantör.

Användande av underleverantör preciseras vid behov i delen om enskilda tjänster. Om serviceproducenten använder hyrd arbetskraft (arbetarskyddslagen 738/2002), ska serviceproducenten ta reda på om eventuell hyrd arbetstagare har tillräcklig yrkesskicklighet, erfarenhet och lämplighet för arbetet som ska utföras. Hyrd arbetskraft ska uppfylla personalens kompetenskrav som finns i delen om enskilda tjänster.

5.3 Användning av elektroniskt servicesystem

Serviceproducenten förbinder sig att upprätthålla aktuella uppgifter i Palse.fi portalen om företaget, verksamhetsstället, egenkontroll, arbetstagarna, säkerställande av personalens kunskande, tillgången på tjänster, underleverantörer och priser i servicesedelsystemet. Serviceproducentens kontaktuppgifter, uppgifter om servicen och prislistor är synliga för alla klienter i servicesedelportalen. Utgående från dem kan klienterna söka och jämföra serviceproducenterna. Serviceproducenten ansvarar för felaktigt uppgivna uppgifter.

Serviceproducenten kontrollerar i elektroniska systemet att klientens servicesedel är i kraft och dess värde före producenten tar emot beställd tjänst. Om klienten inte har en giltig servicesedel har serviceproducenten ingen faktureringsrätt.

I servicesedelsystemet ska serviceproducenten skriva in alla servicehändelser i realtid. Serviceproducenten ansvarar för registreringarnas riktighet. Information som gäller innehållet i vården skrivs inte in i systemet. Innehållsuppgifterna skrivs in i serviceproducentens eget klient- eller patientdatasystem och skickas vid behov, men ändå senast när klientens tjänst avslutas, till Österbottens välfärdsområde.

Om oriktiga registreringar som beror på serviceproducentens slarvighet förorsakar större arbetsmängd än normala korrigeringsåtgärder har Österbottens välfärdsområde rätt att av serviceproducenten ta betalt för kostnaderna som korrigeringen förorsakat.

5.4 Person som ansvarar för tjänster och personal

Av person som ansvarar för tjänster förutsätts minst högskoleexamen inom social- och hälsovård eller högre högskoleexamen. Vidare förutsätts av ansvarig minst två år lång tidigare erfarenhet som chef eller 25 studiepoäng för ledarskapsstudier och kännedom om branschen samt arbetserfarenhet. Om en annars lämplig person inte har tillräcklig chefserfarenhet eller utbildning kan man godkänna personen som ansvarig om hen förbinder sig att avlägga de ledarskapsstudier som fattas. Undantag till meningen ovan gällande utbildningskraven så kan en närvårdare vara ansvarsperson i småskaliga företag. I enheten kan det i så fall arbeta i regel högst tre personer inklusive den ansvariga personen.

Som ansvarig chef för tjänster inom hälsovården kan en legitimerad eller med yrkesbeteckning skyddad yrkesutbildad person arbeta som är godkänd i det nationella registret över yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården Terhikki. Ansvarig chef för tjänster inom hälsovården bör ha utbildning som är lämplig för utövandet av uppgiften och minst två års erfarenhet av den tilltänkta servicebranschen.

Ovan nämnda preciserade behörighetsvillkor, som ställs på person som ansvarar för tjänsterna hos serviceproducenten, tillämpas vid godkännande av nya servicesedelproducenter från och med det datum då detta tillämpningsdirektiv godkännts. Om man avviker från ovan nämnda krav på person som ansvarar för tjänsterna, finns det beskrivet i tillämpningsdirektivet för ifrågavarande tjänst.

Serviceproducenten eller ledande person eller person hos serviceproducenten som är behörig att företräda, fatta beslut eller kontrollera, får inte genom lagakraftvunnen dom som framgår av straffregistret ha gjort sig skyldig till brott eller gärning som nämns i 80 § i lagen om offentlig upphandling eller koncession (1397/2016) eller till försummelse som nämns i lagens 81 §.

Av personalen förutsätts rätt att utöva hälsovårdares eller sjukskötares yrke enligt lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994) eller rätt att använda närvårdar-, primärskötar- eller hjälpskötar-titel enligt förordningen om yrkesutbildad personal inom socialvården (608/2005). Inom socialvården förutsätts motsvarande behörighet enligt lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005) eller behörighet som motsvarar övergångsbestämmelserna i nämnda lag eller behörighet enligt lag som getts om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015). På hemtjänstens stödtjänster (måltids-, klädvårds- och städtjänster samt tjänster som främjar socialt umgänge) tillämpas inte lagen som getts om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005).

Vårdbiträde är inte yrkesutbildad personal inom social- och hälsovården. Utbildningen för vårdbiträden leder inte till examen men ger färdigheter att arbeta i biträdande uppgifter inom service för äldre och personer med funktionsnedsättning.

Av personlig assistent förutsätts inte i det här skedet erfarenhet eller utbildningskrav. Yrkesexamen inom funktionshinderområdet trädde i kraft 1.8.2021. Att avlägga yrkesexamen rekommenderas.

Av personal som utför sjukvårdsåtgärder som anges service- och vårdplanen förutsätts rätt att utöva hälsovårdares eller sjukskötares yrke enligt lagen som getts om yrkesutbildade personer inom sjuk- och hälsovården (339/1993 med ändringar). Personalens kunnandes ska vara på en nivå som motsvarar klienternas vårdbehov och personalen förbinder sig till samarbete med klientens anhöriga/närstående. Vikarier ska ha tillräcklig utbildning inom social- och/eller hälsovårdsbranschen.

Serviceproducenten ska se till att personalens yrkesskicklighet bibehålls och utvecklas samt att personalen får tillräcklig fortbildning (lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården 559/1994, lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården 817/2015). Serviceproducenten förbinder sig att för välfärdsområdet beskriva hur producentens personal upprätthåller sin yrkesskicklighet.

Arbetsgivarna har tystnadsplikt. Tystnadsplikten gäller även efter att avtalet upphört. Serviceproducenten är skyldig att beakta bestämmelser som gäller tystnadsplikt när avtal med underleverantörer ingås.

5.5 Tjänsteproducentens och personalens anmälningskyldighet

Tjänsteproducenten ska trots sekretessbestämmelserna omedelbart underrätta tjänsteanordnaren och tillsynsmyndigheten om sådana missförhållanden som framkommer i tjänsteproducentens egen eller dennes underleverantörs verksamhet och som i väsentlig grad äventyrar klient- och patientsäkerheten samt om händelser, skador eller tillbud där klient- och patientsäkerheten har äventyrats allvarligt och om andra sådana brister som tjänsteproducenten inte har förmått eller inte förmår åtgärda genom egenkontroll.

En person som ingår i tjänsteanordnarens eller tjänsteproducentens personal eller arbetar med motsvarande uppgifter i ett uppdragsförhållande eller som underleverantör ska trots sekretessbestämmelserna utan dröjsmål underrätta ansvarspersonen för tjänstenheten eller någon annan person som ansvarar för övervakning av verksamheten, om han eller hon i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård och hälso- och sjukvård för klienten eller patienten eller upptäcker eller får kännedom om en lagstridighet av annat slag. (Lag om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023, 29§).

5.6 Personkort

Österbottens välfärdsområde förutsätter att serviceproducenten/personalen använder personkort med fotografi när de sköter sina arbetsuppgifter. Av personkortet ska framgå företagets namn, logo, personens förnamn och titel.

5.7 Språkkunskap

Klienten har rätt att själv välja tjänster på antingen finska eller svenska. De språkliga rättigheter som tjänstens användare har ska förverkligas i tjänst som produceras med servicesedel på samma sätt som i tjänsterna som välfärdsområdet själv ordnar i enlighet med språklagen (423/2003) både när tjänsterna ges och i kommunikationen i samband med dem. Serviceproducenten förbinder sig att se till att tillräcklig mängd personer som uppfyller förutsättningarna i denna punkt hör till personalen.

5.8 Lokaler

Serviceproducentens lokaler ska hela tiden uppfylla säkerhetsbestämmelserna så att man drar försorg om klienternas säkerhet i enlighet med lagen och myndigheternas bestämmelser. Kraven som ställs på lokalerna finns i de delar som handlar om enskilda tjänster.

5.9 Vårdmaterialsutdelningen

Det material som delas ut via vårdmaterialsutdelningen skaffar producenterna enligt de direktiv som finns för Österbottens välfärdsområde.

Utdelningen av vårdmaterial och tillbehör baserar sig på individuellt behov.

För tillgång till vårdmaterial behöves en remiss från läkare, sjukskötare, stomiskötare eller uroterapeut.

Vårdmaterial delas ut åt dem som är långtidssjuka och som vårdas i öppna vården. Vårdmaterial delas ut för högst tre månaders behov i taget.

För sårvårdsmaterial gäller tre (3) månaders självrisk. Tilläggsinformation om vårdmaterialutdelningen och kontaktpersoner finns på hemsidan <https://osterbottensvalfard.fi/vara-tjanster/halsa-och-medicinska-tjanster/halsostationer/utdelning-av-vardmaterial/>.

6 Klientens ställning och rättigheter

Klienten har rätt att få information av Österbottens välfärdsområde om sin ställning som användare av servicesedel, värdet på servicesedeln, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen bestäms och uppskattat belopp samt om klientavgift för motsvarande tjänst som bestäms enligt lagen som getts om social- och hälsovårdens klientavgifter.

Klienten har rätt att av Österbottens välfärdsområde få handledning i hur servicesedeln används. Klienten ska underrättas om möjligheten att kontakta aktören som beviljat servicesedeln. För inkomstrelaterade servicesedlar ska klienten ge inkomstuppgifter som är nödvändiga för beviljandet av servicesedeln. Klienten ska också ges information om från vilket annat ställe och vilka uppgifter om hen kan skaffas oberoende av hens samtycke. Klienten ska ges möjlighet att ta del av uppgifterna som skaffats från annat ställe och ge nödvändig förklaring i ärendet.

Att få servicesedel är ingen subjektiv rättighet, men den ger möjlighet att välja serviceproducent då man fått beslut om tjänsten.

Klienten har rätt att vägra ta emot servicesedlar (Servicesedellagen 6 §). Då ska hens tjänster ordnas på annat sätt till exempel som egen verksamhet inom Österbottens välfärdsområde, köptjänst eller genom att klienten fungerar själv som arbetsgivare (t.ex. anställer personlig assistent).

När klienten valt servicesedel, ska hen söka sig till godkänd privat serviceproducent. Om klienten vill har hen också rätt att byta serviceproducent.

Enligt språklagen har människan rätt att få tolktjänster, om hen inte kan finska eller svenska språket eller om hen på grund av sjukdom eller funktionshinder inte kan bli förstådd. Myndighet som beställt tolken betalar tolkningskostnaderna eftersom lagen förpliktar till av myndighet anordnad tolkning vid behov. I fråga om patienter med flyktningbakgrund ersätter staten de tolkningskostnader som uppstår i kommunerna. (THL, Språklagen 423/2003).

I samband med att behovet av tjänster och vård bedöms och klienten inte kan finska eller svenska bedömer och överväger yrkesutbildad person inom social- och hälsovården om det är nödvändigt att använda tolk. På servicesedeln och i klient-, vård- och/eller rehabiliteringsplanen ska nämnas om klienten behöver tolk. I det här fallet är det den som beviljar servicesedeln som betalar tolkningstjänsten. I första hand används distanstolkning.

Serviceproducenten beställer tolken och meddelar samtidigt att det handlar om en klient med servicesedel och att fakturan ska skickas till den som beviljat servicesedeln. Serviceproducenten ger tolken faktureringsuppgifterna. Beslutsnumret på servicesedeln ska anges på tolkningsfakturan.

Producerandet av servicesedeltjänster grundar sig på serviceavtal mellan klienten och serviceproducenten. På avtalet tillämpas konsument- och avtalsrättsliga bestämmelser och rättsprinciper efter innehållet. I lagen (8/2007) som getts om konsumenttvistenämnd regleras hur man får tvister om avtal mellan klient och serviceproducent prövade av konsumenttvistenämnden. För servicesedeltjänster gäller två veckors uppsägningstid som gäller både servicesedelproducenten och Österbottens Välfärdsområde.

Också bestämmelser i lagen som getts om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009), lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) och lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992) påverkar klientens ställning.

Servicesedelklienter ska inte faktureras för kilometerersättning och resetiden kan inte inkluderas i servicesedeln. Om det inte finns skilda bestämmelser kring detta i de service specifika tillämpningsdirektiven.

Om avtalsbrottet är väsentligt får klient häva ett serviceavtal utan uppsägningstid på grund av serviceproducentens fel eller fördröjning.

6.1 Klientrespons, anmärkningar, klagomål och anmälningar om patientskador

Klienten har rätt att ge respons om kvaliteten på servicen och övriga saker som hör till servicen i första hand till serviceproducenten samt även till Österbottens välfärdsområde.

Serviceproducenten ska vägleda klienten till Österbottens Välfärdsområdets socialombud eller patientombuds tjänster.

Socialombud:

Telefon 040 507 9303, telefontid: måndag–fredag, kl. 09.00–14.00, socialombud@ovph.fi (oskyddad e-post). Postadress: Korsholmsesplanaden 44, 65100 Vasa

Patientombud:

Telefon 06 218 1080, telefontid: måndag–torsdag, kl. 9–11 och kl. 12.00–14.00. patientombud@ovph.fi (oskyddad e-post). Postadress: Vasa centralsjukhus, A1, Sandviksgatan 2–4, 65130 Vasa.

Klienten har rätt att ge anmärkning om hens behandling till ansvarig person i socialvårdens verksamhetsenhet eller till socialvårdens ledande tjänsteinnehavare samt rätt att klaga till myndighet som övervakar socialtjänsten i Regionförvaltningsverket eller Valvira (lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000).

Patienten har rätt att göra anmärkning till ansvarig chef på verksamhetsenhet inom hälsovården samt rätt att göra anmärkning om vård eller behandling i samband med vård till myndighet som övervakar hälsovården i Regionförvaltningsverket eller Valvira. Dessutom kan patienten i enlighet med patientskadlagen göra anmälan till patientförsäkringscentralen vid skedda patientskador (lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992). Om ovan nämnda händelser har varit eller är pågående ska utredningarna alltid utan dröjsmål lämnas in till Österbottens välfärdsområde. I sin årliga verksamhetsberättelse ska serviceproducenten även nämna utredningar om anmärkningar, besvär, klagomål och vårdskadeanmälningar som gäller tjänster som producerats med servicesedlar och vilka beslut som fattats om dem.

Serviceproducenten förbinder sig att följa villkoren i detta tillämpningsdirektiv. Österbottens välfärdsområde är med stöd av servicesedellagen skyldig att övervaka kvalitetsnivån på de tjänster som godkända privata serviceproducenter producerar och att stryka serviceproducenter från förteckningen över godkända serviceproducenter om tillämpningsdirektivet inte följs.

6.2 Fel i service, reklamation, rättelse och ersättning

Tjänsten anses vara felaktig om den avviker från innehållskraven i det allmänna tillämpningsdirektivet eller tillämpningsdirektiv för enskilda tjänster, lagstiftning eller innehållskrav på tjänst som nämns i avtal. Ansvaret för högklassig och noggrant utförd tjänst vilar på serviceproducenten (konsumentskyddslagen 38/1978). Österbottens välfärdsområde ansvarar inte för serviceproducentens fel.

Tjänsten är felaktig också då den inte motsvarar de uppgifter som serviceproducenten på förhand gett om sin verksamhet och då dessa uppgifter kan antas ha påverkat klienten beslut

vid val av serviceproducent. Samma gäller uppgifter som getts om genomförandet av tjänsterna. (konsumentskyddslagen 38/1978).

Klienten ska underrätta serviceproducenten om eventuella dröjsmål eller fel i tjänsten genast då han/hon upptäckt dröjsmålet eller felet. Reklamationer som gäller serviceproducentens tjänster ska framföras direkt till serviceproducenten och reklamationerna ska också meddelas till Österbottens välfärdsområde. Klienten får oberoende av det ovanstående åberopa fel och dröjsmål i servicen, om serviceproducenten har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

Serviceproducenten ska svara på reklamationen inom sju (7) vardagar efter att den anlänt. Klienten kan ge serviceproducenten och Österbottens Välfärdsområde respons i fråga om servicens kvalitet och annat som ingår i servicen. Klientresponsen används för att utvärdera kvaliteten och ändamålsenligheten i serviceproducentens verksamhet och utvecklandet av verksamheten. Responsen bör besvaras inom rimlig tid senast fjorton (14) vardagar efter att den mottagits, om klienten bett om svar.

Serviceproducenten ska underrättas om reklamationer och anmärkningar som beställaren mottagit om serviceproducenten inom sju (7) vardagar efter att beställaren mottagit reklamationen. Om händelsen orsakat fara eller skada, ska serviceproducenten underrättas om reklamationen genast. Serviceproducenten ska svara beställarens angående reklamation eller anmärkning skriftligen senast inom två (2) veckor från mottagandet av reklamationen eller anmärkningen. Om klienten bett om svar bör respons ges inom rimlig tid, senast fjorton (14) vardagar efter att den mottagits.

Serviceproducenten och beställaren är båda skyldiga att reklamera fel eller brister som de upptäckt i servicesedelportalen och som kan påverka antingen den ena avtalspartens uppgifter eller klientens ställning.

I fel- och fördröjningssituationer har klienten alltid rätt att kräva att serviceproducenten uppfyller avtalet. Serviceproducenten rättar genast till ett fel i servicen och kompenserar den olägenhet som orsakas av ett dröjsmål på egen bekostnad om klienten godtar rättelsen.

Om felet eller förseningen inte kan korrigeras eller om det inte görs inom rimlig tid efter att klienten meddelat om felet eller dröjsmålet, har klienten rätt att få gottgörelse. Klienten kan också välja att låta en annan serviceproducent utföra den tjänst han eller hon inte fått på bekostnad av den serviceproducent som brutit avtalet.

På grund av fel eller fördröjning i servicen har klienten rätt att avstå från att godkänna serviceproducentens serviceprestation till den del som inte utförts på ett riktigt sätt. Serviceproducenten ska ge Österbottens välfärdsområde förklaring till felet eller fördröjningen. Om Österbottens välfärdsområde godkänner serviceproducentens förklaring och om den givna servicen motsvarar ställda/överenskomna kvalitetskrav, betalas en summa som motsvarar värdet på servicesedeln till serviceproducenten.

6.3 Hävande av avtal

Beställaren och klienten har rätt att häva avtal utan uppsägningstid om serviceproducenten efter reklamation inte genast rättar till sitt oriktiga förfarande.

Dessutom kan parterna häva avtal med direkt rättsverkan om den ena parten upprepade gånger eller på annat sätt i väsentlig grad bryter mot sina avtalsförpliktelser.

Klienten får häva avtalet också utan uppsägningstid på grund av fel eller dröjsmål som beror på serviceproducenten om avtalsbrottet är väsentligt. Väsentligt avtalsbrott är till exempel att

medarbetare/arbetstagare inte alls kommer till arbetsplatsen och serviceproducenten inte underrättar klienten om det här eller genast ordnar ersättande hjälp, eller medarbetaren/arbetstagaren väsentligt försummar genomförandet av avtalad hjälp eller är berusad på arbetsplatsen, bryter mot säkerhetsbestämmelser, begår brott eller kontraktsbrott när tjänsten utförs, eller när avtalsbrotten är återkommande.

Avtalsparten ska få meddelande om att avtalet hävs skriftligen och meddelandet ska innehålla grunderna till att avtalet hävs. Eventuellt hävande av avtal kan preciseras för enskilda tjänster.

6.4 Skadestånd

Klienten har rätt till ersättning för en direkt skada som han eller hon lider av som en följd av dröjsmål eller fel som orsakats av serviceproducenten. Serviceproducenten är inte ansvarig för skador som orsakas av dröjsmål, om serviceproducenten kan bevisa att dröjsmålet beror på omständigheter som han/hon inte har kunnat påverka och som man rimligen inte kan förutsätta att serviceproducenten hade kunnat beakta då avtalet ingicks och vars följd han/hon inte heller rimligen hade kunnat undvika eller övervinna.

Österbottens välfärdsområde svarar inte för skada som orsakats av serviceproducenten. Om man är tvungen att förnya tjänsten eller klienten behöver annan tjänst till följd av serviceproducentens fel eller felaktigt utförd åtgärd ansvarar serviceproducenten för kostnaderna.

Serviceproducenten ansvarar till fullt belopp för allt arbete, alla registreringar, kostnader, oegentligheter eller skador som serviceproducenten gjort eller gjorts för serviceproducenten eller med serviceproducentens samtycke och som beställaren kan hållas ansvarig för med stöd av dataskyddsbestämmelser eller klientbestämmelser inom social- och hälsovården.

Skador som serviceproducenten orsakat ersätts i första hand genom serviceproducentens försäkring och i sista hand ansvarar serviceproducenten för dem i enlighet med skadeståndslagen (412/1974).

Klienten har rätt att få ersättning för indirekta skador som orsakats av fel eller av att tjänsten fördröjts endast om serviceproducenten har varit slarvig. Klienten är alltid skyldig att handla på så vis ett han/hon som följd av egna handlingar eller försummelser inte utan orsak förvärrar skadorna som orsakas av fördröjningen eller felet.

6.5 Avgörande av meningsskiljaktigheter

Tvister avgörs i första hand genom inbördes förhandlingar. På tolkandet av avtal och lösandet av tvister tillämpas rätt som gällde i Finland när avtalet ingicks. Avtalstvister som avtalsparterna inte kan lösa genom inbördes förhandlingar överläts till Österbottens tingsrätt att lösa.

Österbottens välfärdsområde deltar inte i behandlingen avtalstvister mellan serviceproducent och klient. Vid avtalstvister används tidigare beslut från konsumenttvistenämnden som riktlinjer. Om meningsskiljaktigheterna inte kan lösas genom inbördes förhandlingar kan klienten föra ärendet till konsumenttvistenämnden.

7 Ansöka om att bli servicesedelproducent

Förutsättningarna för att kunna söka sig till servicesedelproducent är att man först är godkänd och registrerad i Valviras och Regionförvaltningsverkets register Soteri (före detta Valveri) ,som är ett register över producenter av privata social-och hälsovårdstjänster och över självständiga yrkesutövare.

Anmälningarna som ska registreras anvisas vidare från och med 1.1.2024 till Valviras och Regionförvaltningsverkets gemensamma Soteri- program. (<https://valvira.fi/sv/social-och-halsovard/registret-for-serviceproducenter>).

Om serviceproducenten söker sig enbart till stödtjänster inom socialvården och/eller till servicesedelproducent för personlig assistans, bör serviceproducenten först vara godkänd till registret över producenter av stödtjänster som Österbottens välfärdsområde upprätthåller före behandlingen av ansökan om servicesedlar kan inledas. Anmälan om att producera stödtjänster riktas till Österbottens Välfärdsområde.

Österbottens välfärdsområde ska börja behandla serviceproducentens ansökan inom en (1) månad från att ansökan inkommit. Beslutet gällande ansökan ska göras inom två (2) månader från det att serviceproducenten har lämnat in sin ansökan med nödvändiga bilagor. Ansökan behandlas först då alla nödvändiga bilagor har lämnats in. Om krävda bilagor inte har lämnats in inom tre (3) månader från det att ansökan har inkommit, avslås ansökan.

7.1 Servicesedelsystemet Palse

Genom att registrera sig och fylla i en ansökningsblankett och bilagorna som gjorts upp för funktionen ansöker man om att bli servicesedelproducent i Palse. Ansökningsblanketten med bilagor finns i servicesedelportalen på internetsidan <https://palse.fi/>. Enheten för kvalitet och tillsyn behandlar ansökningsblanketten elektroniskt genom att använda Palses Effectror-system. Man kan ansöka om att bli serviceproducent året runt.

Redan före serviceproducenten skickar in ansökan ska hon/han noggrant sätta sig in i tillämpningsdirektiven för servicesedlar. Tillämpningsdirektiven består av två delar: en allmän del och servicespecifika tillämpningsdirektiv. Genom att bekräfta och lämna in ansökningsblanketten i Palse.fi-portalen förbinder sig serviceproducenten att följa tillämpningsdirektiven när han/hon arbetar som servicesedelproducent.

Som servicesedelproducent godkänns alla sökande som uppfyller i nämnda villkor på ansökningsblanketten och tillämpningsdirektivet. Godkända servicesedelproducenter får ett förvaltningsbeslut samt meddelande om godkännandet via Palse.fi portalen. Företagets uppgifter publiceras i serviceproducentportalen www.palse.fi, där kontaktuppgifter, godkända tjänster och prissättning kan ses nationellt.

7.2 Vastuu Group Pålitlig Partner -programmet

De kontroller som görs via myndighetsregister i syfte att utreda serviceproducentens behörighet är lagstadgade. (Lagen om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlåtande av utomstående arbetskraft 1233/2006, §5), och de görs när man ansöker om att bli serviceproducent samt i fortsättningen årligen.

Österbottens välfärdsområde förutsätter, att den som söker sig till producent av servicesedeltjänster och företag som fungerar som producenter av servicesedeltjänster med anställda arbetstagare har i samband med ansökningsprocessen anslutit sig eller ansluter sig till Vastuu Group Oy:s Pålitliga Partner-programmet (www.vastuugroup.fi). Då behöver

serviceproducenten inte bifoga intyg i enlighet med beställaransvarslagen till sin ansökan eftersom beställaren alltid får utredningar om enskilda serviceproducenter i enlighet med beställaransvarslagen automatiskt via Palse-systemet. Vid behov kan serviceproducenten spara beställaransvarsdokumenterna som pdf-version genom Palse-portalen. Beställaransvarsdokumenterna ska uppdateras årligen och även vid förändringar.

Österbottens välfärdsområde får nedan nämnda lagstadgade utredningar direkt från Pålitlig Parter-beställaransvarsrapporten:

- Utredning om huruvida företaget är infört i förskottsuppbörsregistret och arbetsgivarregistret enligt lagen om förskottsuppbörd (1118/1996) samt i registret över mervärdesskattskyldiga enligt mervärdesskattelagen (1501/1993)
- Handelsregisterutdrag
- Utredning om att företaget inte har sådan skatteskuld som avses i 20 b § 1 mom. 2 punkten i lagen om offentlighet och sekretess i fråga om beskattningsuppgifter (1346/1999) eller en av myndighet lämnad utredning om beloppet av skatteskuld.
- Intyg över tecknande av pensionsförsäkringar för arbetstagare samt över betalning av pensionsförsäkringsavgifter eller utredning om att en betalningsöverenskommelse har ingåtts angående pensionsförsäkringsavgifter som förfallit till betalning
- En redogörelse för vilket kollektivavtal som ska tillämpas på arbetet eller för de centrala anställningsvillkoren
- En redogörelse för hur företagshälsovården är ordnad.
- Vid behov intyg över tecknad försäkring i enlighet med lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar.

7.3 Uppgifter som bifogas till ansökningsom att bli servicesedelproducent

Lagen om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitan av utomstående arbetskraft (22.12.2006/1233), dvs. beställaransvarslagen förpliktar den som beställt arbetet att utreda om beställarens avtalsparter uppfyller lagstadgade skyldigheter som avtalsparter och arbetsgivare.

Lagen tillämpas om servicesedelproducent har anställda som arbetar inom Österbottens välfärdsområde. Lagen tillämpas inte på företag med en (1) person, men Österbottens välfärdsområde begär ändå ifrågavarande uppgifter av alla serviceproducenter. I Finland övervakar Regionförvaltningsverket i Södra Finland att beställaransvarslagen efterföljs. Lagen förutsätter att beställaren begär och avtalsparten lämnar in till beställaren **högst tre (3) månader gamla uppgifter och utredningar**.

När serviceproducenten ansöker om att bli serviceproducent sänder serviceproducenten nödvändiga bilagor till beställaren. Bilagorna som sänds in bör vara under tre (3) månader gamla (räknat från och med ansökningsdatum) med undantag av Avis och Valviras beslut om införande i register eller tillstånd. Bilagorna kan sändas elektroniskt via Palse bifogade till serviceproducentansökan.

Dokument som sänds tillsammans med ansökan:

- Handelsregisterutdrag
 - Försäkran om att företaget/serviceproducenten inte meddelats näringsförbud (Lagen om näringsförbud 1059/1985). Uppgiften om näringsförbud syns i handelsregistersystemet och finns inskrivet i handelsregisterutdraget.

- Utredning om att man finns med i förskottsuppbörsregistret (Lagen om förskottsuppbörd 1118/1996).
- Utredning om att man är med i arbetsgivarregistret (www.vero.fi).
- Utredning om att man är med i registret över mervärdesskattskyldiga (Mervärdesskattelagen 1501/1993).
- Intyg över att skatter är betalda och vid behov skatteskuldsintyg (utredning om att företaget inte har sådan skatteskuld som avses i 20 b § 1 mom. 2 punkten i lagen om offentlighet och sekretess i fråga om beskattningsuppgifter (1346/1999) eller en av myndighet lämnad utredning om skatteskuldsbeloppet (utredning om betalningsarrangemang eller betalningsplan).
- Företagets senaste bokslut eller senaste delårsrapport av företagets bokförare.
- Försäkringsbolagets intyg över att krävda försäkringar är i kraft och betalda (ArPL, FöPL, ansvarsförsäkring, patientförsäkring).
 - Vid behov utredning om att betalningsavtal som gäller förfallna pensionsförsäkringar har gjorts över betalning av lagstadgade pensionsförsäkringar och pensionsförsäkringsavgifter.
- Utredning om ordnandet av företagshälsovård (undertecknad och försedd med datum) (Lagen om företagshälsovård 1383/2001 2§), till exempel en kopia av avtal om företagshälsovård eller själv upprättad skriftlig utredning (datum, underskrift) om hur den lagstadgade företagshälsovården har ordnats. Av utredningen ska framgå företagshälsovårdens serviceproducent. När avtalspart vid ingående av avtal ännu inte har skyldighet att ordna företagshälsovård, ska beställaren redovisa hur avtalsparten tänker ordna den.

Beställaren ska förvara beställaransvarsutredningen minst två (2) år från det att arbetet som avtalet gäller har avslutats.

Dessutom ska serviceproducenten bifoga följande dokument till ansökan som sänds in:

- Kopior enligt tjänst som produceras:
 - Tillstånd eller registreringsbeslut
 - I fråga om stödtjänstproducenter kopia av förvaltningsbeslutet gällande godkännande till registret över stödtjänster
 - Läkemedelsplan, om serviceproducenten genomför medicinering (försedd med datum och undertecknad)
 - program för egenkontroll (producent som producerar tjänster på två eller flera verksamhetsplatser)
 - egenkontrollplan (försedd med datum och undertecknad)
 - verksamhetsplan för innevarande år och verksamhetsberättelse om föregående år, i fråga om företag som inleder sin verksamhet, verksamhetsplan för innevarande och följande år
 - beskrivning av registerföring av klienter/patienter (EU GDPR -förordning 2016/679) (www.tietosuoja.fi)
 - beskrivning av företagets personalstruktur (försedd med datum och undertecknad),

- förteckning över personalen: serviceproducentens personalförteckning och dimensionering (välfärdsområdets blankettbotten), gäller inte enpersonsföretag (1), som inte har personal,
 - om företagaren anställer personal efter att företagaren godkänts som servicesedelproducent, ska företagaren uppdatera personalförteckningen över personalen uppgifter via Palse.fi-systemet,
- uppgifter om kollektivavtal som används i arbetet enligt yrkesområde,
- språkintyg (person som ansvarar för tjänsterna) samt beskrivning av krav på språkkunskaper som ställs på personalen och språkkunskaper (vid behov språkintyg),
- straffregisterutdrag ska uppvisas (obs! ,ska inte sparas i Palse.fi portalen) gällande en person som inte hör till personalen i arbetsavtalsförhållande och vars arbete omfattar uppgifter som varaktigt och i väsentlig grad består i att ta hand om minderåriga eller annars arbeta i personlig kontakt med minderårig.,(Lag om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn 504/2022 4 §, Straffregisterlagen 770/2993, samt äldre och personer med funktionsnedsättning (Lag om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023).
 - straffregisterutdraget får inte vara äldre än sex (6) månader då den uppvisas för arbetsgivaren eller myndigheten, (www.oikeusrekisterikeskus.fi),
- redogörelse för underleverantörer som används och deras insatser i servicesedelverksamheten (om uppgifterna inte framgår av egenkontrollplanen),

Utöver ovan nämnda bilagor kan ännu bilagor om enskilda tjänster krävas till ansökan av serviceproducenten. Sådana bilagor nämns särskilt i tillämpningsdirektiv om enskilda tjänster.

I fråga om serviceproducenter som producerar stödtjänster och personlig assistans avgörs behovet att sända in vissa intyg och bilagor efter tjänsten och varierar från fall till fall.

8 Avslå serviceproducents ansökan eller återkalla godkännandet

Österbottens välfärdsområde har rätt avslå ansökan gjord av serviceproducent eller återkalla godkännande och stryka serviceproducenten från förteckningen över godkända serviceproducenter omedelbart utan uppsägningstid om:

- serviceproducenten trots skriftlig uppmaning av Österbottens välfärdsområde inte följer villkoren i tillämpningsdirektiven och god vård- och servicepraxis,
- serviceproducenten har gjort sig skyldig till allvarlig förseelse mot förfaringssätt vid utövande av sitt yrke,
- serviceproducentens rätt att självständigt utöva sitt yrke har begränsats eller avskaffats,
- tillståndsmyndigheten har återkallat antingen helt eller delvis tillståndet som den beviljat serviceproducenten,
- serviceproducenten uppfyller inte eller har försummat sina skyldigheter i beställaransvarslagen,
- serviceproducenten har blivit insolvent, har inte klarat av att betala sina fakturor inom utsatt tid, har inlett ackordsförfarande, har försatts i likvidationstillstånd, skuldsanering har fastställts eller ansökan är anhängig eller serviceproducenten har begärts/försatts i konkurs,
- serviceproducenten eller någon i dess ledning eller person som använder rätt att representera, fatta beslut eller övervaka är dömd för brott mot person eller ekonomiskt brott som har betydelse för hur förutsättningarna för producerandet av tjänster förverkligas, serviceproducenten har försummat att betala försäkringsavgifter, skatter eller socialskyddsavgifter (undantag är avtal med skattemyndigheten),
- serviceproducenten har gett i väsentlig grad fel och vilseledande uppgifter om sin verksamhet,
- serviceproducenten har producerat tjänst på ett sätt som strider mot servicesedelbeslutet,
- serviceproducenten har missbrukat sin ställning bland klienterna,
- serviceproducenten har inte uppfyllt sin förpliktelse att utbilda och utveckla personalens kunnande,
- serviceproducenten ber själv att godkännandet återkallas.

Att handla mot direktiv, regler och bestämmelser kan vara ett väsentligt avtalsbrott som ger beställaren rätt att häva och avsluta samarbetet. Samtidigt upplöses också serviceavtalen mellan klienterna och serviceproducenten.

9 Klient- och patienthandlingar och dataskydd

9.1 Klientregisterföring och behandling av klientuppgifter

Enligt EU:s dataskyddsförordning (679/2016) fungerar Österbottens välfärdsområde som registerhållare av kunduppgifter i tjänst som ordnas med servicesedel. Eftersom det handlar om myndighetsdokument fattar Österbottens välfärdsområde som registerhållare beslut om utlämnande av uppgifter. Författningar i offentlighetslagen som gäller utlämnande av handlingar och sekretess tillämpas på handlingar även när serviceproducenten har dem.

Serviceproducenten förbinder sig att använda klient- och patientuppgifter endast för att uppfylla avtalad uppgift. Att använda klient- eller patientuppgifter till marknadsföring eller på annat sätt som inte ingår i avtalet är absolut förbjudet. Klientens uppgifter kan ges till utomstående endast på lagliga grunder och med vederbörandes uttryckliga samtycke.

Sekretessbelagd handling eller kopia eller utskrift av den får inte visas eller lämnas ut till utomstående och inte med hjälp av teknisk anslutning eller på annat sätt lämnas ut till utomstående för påseende eller användning. I klient- och vårdrelation avses med utomstående andra personer än de som deltar i klientens vård. Känsliga uppgifter och andra sekretessbelagda uppgifter får inte sändas som textmeddelande eller genom okrypterad e-post.

Klientuppgifterna ska förvaras och behandlas i enlighet med stadgar i gällande lagstiftning. Serviceproducenten förbinder sig att följa sekretess- och tystnadsplikt samt handla enligt Österbottens välfärdsområdets anvisningar. (Dataskyddslagen 1050/2018, EU:s dataskyddsförordning 679/2016, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000, lagen om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården 784/2021, lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999 senare offentlighetslagen, arkivlagen 831/1994).

Utöver behandlingen av klientuppgifter ansvarar serviceproducenten också för dataskydd och -säkerhet i fråga om dokument. Av klienthandlingarna ska framgå deras behandlingsgrund, serviceanordnare och serviceproducent samt servicegivare (Lagen om klienthandlingar inom socialvården 254/2015, 25§ 3 mom.). Serviceproducenten förbinder sig att se till att behandlingen av personuppgifter och dataskyddet är på den nivå som krävs i EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU) 2016/679.

Serviceproducenten ska behandla uppgifter noggrant och till exempel se till att sekretessbelagda uppgifter behandlas på rätt sätt. Uppgifterna i klientregistret samt uppgifterna om klientskap är sekretessbelagda.

Serviceproducenten ser till och ansvarar för att klientuppgifter som är förknippade med servicesedeln är avskilda från serviceproducentens övriga register och att endast de personer som behöver uppgifterna för att genomföra servicen använder uppgifterna.

Serviceproducenten förbinder sig till att genast överföra alla klientuppgifter utan debitering till beställaren när klients avtal upphör eller hävs.

Serviceproducenten förbinder sig att skriva aktuella uppgifter i klienthandlingar på så vis som förutsätts i lagstiftning, nationella och registratorns redovisningsdirektiv.

Vid undantagstillstånd till exempel vid störningar i datatrafiken ska serviceproducenten se till att nödvändiga aktuella uppgifter om klientens hälsotillstånd finns och att anteckningar görs i systemet genast efter att störningen är över.

Serviceproducenten förbinder sig att låta bli att behandla klientuppgifter efter att klientförhållandet avslutats.

Om serviceproducenten skriver handlingar manuellt i sin verksamhet, ser Österbottens välfärdsområde till att ifrågavarande handlingar förs in i elektroniska systemet när servicesedlar används på motsvarande sätt som vid tjänster som Österbottens välfärdsområde själv producerar.

Klienten kan framställa en begäran om kontroll eller rättelse av fel till registratören det vill säga Österbottens välfärdsområde, eller om serviceproducenten och Österbottens välfärdsområde särskilt avtalat, direkt till serviceproducenten. Österbottens välfärdsområde är ändå den som i sista hand avgör begäran om kontroll och rättelse.

Österbottens välfärdsområde eller en oberoende expert som välfärdsområdet utsett som inte kan vara konkurrent till serviceproducenten, har rätt att när som helst under den tid som dessa villkor är i kraft kontrollera att serviceproducenten följer förpliktelserna i dessa tillämpningsdirektiv. Österbottens välfärdsområde ska avisera om genomförande av tillsyn 14 dagar på förhand. Om orsak finns att misstänka att serviceproducenten inte behandlar klientuppgifter i enlighet med villkoren i detta tillämpningsdirektiv har Österbottens välfärdsområde rätt att utföra tillsyn utan att avisera om detta på förhand.

Föremål för tillsynen är behandlingen av klientuppgifter vid serviceproducentens dokumentation samt system och lokaler som används vid behandlingen av klientuppgifterna. Serviceproducenten deltar aktivt i genomförandet av tillsynen. På begäran av Österbottens välfärdsområde deltar serviceproducenten även i tillsynsmyndighetens kontroll av Österbottens välfärdsområde och ger tillsynsmyndigheten uppgifter som behövs för att genomföra kontrollen.

Båda parterna ansvarar själv för kostnader som vållats dem av tillsynen. Om det under tillsynen kommer fram att serviceproducenten inte har följt villkoren i tillämpningsdirektivet eller dataskyddslagstiftningen ansvarar serviceproducenten för alla kostnader som vållats av tillsynen.

9.2 Överförande och förvaring av klient- och patienthandlingar

Österbottens välfärdsområde och serviceproducenten ansvarar för säkerställandet av att uppgifter som är nödvändiga för anordnandet av klientens service överförs från en part till en annan under serviceprocessens olika skeden.

Lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (kunduppgiftslagen 703/2023) förpliktar också privata serviceproducenter inom socialvården att ansluta sig som användare av Kanta-tjänsternas Klientdataarkiv för socialvården före utgången av de övergångsperioder som anges i lagen. Tidsfristen för anslutningen är redan 1.9.2024 om en privat organisation eller aktör producerar socialservice för välfärdsområdet som köpt tjänst eller med servicesedel.

Också för privata tjänstetillhandahållare inom hälso- och sjukvården har anslutningsskyldigheten preciserats i den nya lagen. I fortsättningen ska alla tjänstetillhandahållare som använder ett elektroniskt patientdatasystem ansluta sig som användare av Patientdataarkivet. Ingen övergångstid har angetts för anslutningen, utan skyldigheten börjar genast när lagen trätt i kraft i början av november 2021.

I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och patientlagen finns bestämmelser om privat serviceproducents rätt att få nödvändiga och viktiga klient- och patientuppgifter. Varje patients och klients handlingar bildar en sammanhängande helhet för

klientens eller patientens vård eller service, som man kan stödja sig på vid senare lösningar. Anteckningar i klient- och patienthandlingar som är nödvändiga för att producera servicesedeltjänsterna lämnas in till Österbottens välfärdsområde. Serviceproducenten ansvarar för alla möjliga kostnader som vållas av överförandet av uppgifter.

Uppgifterna lämnas in till Österbottens välfärdsområde i första hand i pappersformat. Patient- och klientuppgifterna återlämnas i sin helhet (alla dokument). Anteckningar som gjorts i elektroniska system skrivs ut på papper. Uppgifter som sparats direkt i Österbottens välfärdsområdets datasystem behöver inte skrivas ut eller överförs. Om överföring som sker i annat än pappersformat ska överenskommas med Österbottens välfärdsområdets arkiv.

Privat serviceproducent och yrkesutbildad person har enligt lag skyldighet att förvara patienthandlingar. Därför bör yrkesutbildad person föra register och förvara kopior av varje handling som han/hon lämnat in till Österbottens välfärdsområde för att kunna uppvisa handlingarna för övervakande myndigheterna i samband med eventuella patientskade- eller andra tillsynsärenden. Serviceproducenten är skyldig att förvara kopior av insända handlingar samma förvaringstid som angivits i lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården 159/2007. Serviceproducenten ska förvara dokument uppstått om servicesedelklienter inom Österbottens välfärdsområde skilt från dokument som uppstått i samband med annan verksamhet

Serviceproducenten kan förvara kopior av handlingar som uppstått under klientens servicesedeltjänst och som serviceproducenten inlämnat till Österbottens välfärdsområde genom att be att få klientens uttryckliga samtycke till sparandet av handlingarna i eget klientregister. Originalen av samtyckesdokumentet som klienten gett lämnas in till Österbottens välfärdsområde samtidigt med klient- och patienthandlingarna.

9.3 Datasystem

Serviceproducenten bör ha tillgång till internet: e-postadress, brandvägg och uppdaterat antivirusprogram. Serviceproducenten rekommenderas skaffa elektroniskt patient- och klientdatasystem. Av uppgifter som sparats i systemet ska regelbundet tas säkerhetskopior.

Aktörer som hanterar klient- och patientuppgifter elektroniskt ska utarbeta en särskild informationssäkerhetsplan om informationssäkerhet, dataskydd och användningen av informationssystemen i enlighet med klientuppgiftslagen (§ 27–28 i lagen om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården 784/2021). Med hjälp av planen säkerställer de att verksamheten utförs med tillräckliga och enhetliga informationssäkerhets- och dataskyddspraxis.

I informationssäkerhetsplanen beskrivs bland annat på vilka sätt man säkerställer tillräcklig utbildning och tillräckligt kunnande hos personalen, vilka uppgifter systemunderhåll har samt organisationens informationssäkerhetspolitik. Institutet för hälsa och välfärds styrenhet för operativ verksamhet (OPER) styr och visar på begäran hur bestämmelserna tillämpas och upprätthåller mallunderlag av egenkontrollplanen. Serviceproducenten genomför övervakning av användningslogguppgifter för Österbottens välfärdsområdets räkning och för producerandet av servicesedeltjänster och rapporterar på begäran om genomförd loggövervakning. Tjänsteproducenten har skyldighet att spara logguppgifterna i enlighet med det som stadgas i lagen om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården. (784/2021).

9.4 Brott mot informationssäkerhet

Med brott mot informationssäkerhet avses en händelse som leder till att behandlade klientuppgifter i misstag eller lagstridigt förstörs, försvinner, ändras, olovligt utlämnas eller

åtkomst till uppgifter, eller en händelse där informationssäkerheten som gäller klientuppgifter har riskerats.

Serviceproducenten förbinder sig att genast meddela brott mot informationssäkerhet som gäller klientuppgifter och per telefon eller e-post ta kontakt med Österbottens välfärdsområdets dataskyddsombud. Dessutom förbinder sig serviceproducenten att underrätta Österbottens välfärdsområde om andra väsentliga störnings- eller problemsituationer som kan påverka registrerades ställning och rättigheter.

Serviceproducenten förbinder sig att hjälpa Österbottens välfärdsområde att underrätta tillsynsmyndigheten om brott mot informationssäkerhet och ge Österbottens välfärdsområde tillgång till alla uppgifter den begär. Serviceproducenten är skyldig att underrätta den registrerade om brott mot informationssäkerheten.

Serviceproducenten ska genast vidta åtgärder för att förhindra och lindra skadliga effekter av brott mot informationssäkerhet. Efter brott mot informationssäkerhet ska serviceproducenten utarbeta förslag till Österbottens välfärdsområde om förfaringsätt genom vilka brott mot informationssäkerhet kan förhindras i fortsättningen och implementera dem utan onödigt förhållande.

Serviceproducenten dokumenterar alla brott mot informationssäkerhet som gäller klientuppgifter inklusive effekter av informationssäkerhetsbrottet och vidtagna korrigerande åtgärder.

Serviceproducenten ansvarar för alla krav som tredje part eller registrerad framställer, skador, utgifter och kostnader samt administrativa böter som tillsynsmyndigheten ställer och som vållas Österbottens välfärdsområde för att serviceproducenten bryter mot dessa villkor i tillämpningsdirektivet eller mot lagstiftning om informationssäkerhet.

Om ifrågavarande lagstiftning ändras eller rekommendationer, instruktioner eller bestämmelser som gäller den eller tolkningen av den ändras och ändringarna påverkar Österbottens välfärdsområdets ställning eller skyldigheter eller ansvar som beskrivits i detta tillämpningsdirektiv, kan Österbottens välfärdsområde för denna del ge bestämmelser och anvisningar som kompletterar och preciserar detta tillämpningsdirektiv.

10 Sekretess- och tystnadsplikt

Samma sekretessregler som binder anställda i Österbottens välfärdsområde binder också serviceproducenter som producerar tjänster med servicesedlar. Sekretess i serviceproducentens lokal gäller alla personer som behandlar klienten och handlingar om klienten.

Serviceproducenten förbinder sig att följa lagstadgad sekretess- och tystnadsplikt vid producerande av tjänster enligt detta avtal. Serviceproducenten ansvarar för att endast anställda eller personer i uppdragsförhållande hos producenten för vilkas arbete det är nödvändigt och som gett skriftlig sekretessförbindelse kan behandla uppgifter om klienten.

Serviceproducenten och Österbottens välfärdsområde förbinder sig att hemlighålla material och uppgifter som de fått av varandra i den mån de enligt lag ska hemlighållas samt inte använda dem till några andra ändamål än avtalsenliga syften. Dessa sekretessbestämmelser gäller även efter det att serviceproducenten inte längre producerar tjänst som köps med servicesedel. Sekretessbelagda uppgifter får inte användas för egen eller annans vinning eller för att skada någon.

11 Beskattning

11.1 Inkomstbeskattning och avdragsrätt i beskattningen

Servicesedel är skattefri förmån för mottagare av tjänst. Skattefriheten förutsätter att servicesedeln:

- beviljas för klart fastställda tjänster
- är personlig och inte kan överföras på annan person
- inte är pengar som betalas direkt till klienten och klienten inte själv kan bestämma vad den används till.

Vid användande av servicesedel berättigar inte klientens självrisk till hushållsavdrag i inkomstbeskattningen (Inkomstskattelagen 1065/2003).

Om klienten köper tilläggstjänster av serviceproducenten helt på egen bekostnad är klienten berättigad till hushållsavdrag för den delen. I avdraget ingår varje år självrisk. Närmare anvisningar om hushållsavdraget fås av skatteförvaltningen (www.vero.fi).

Klienten har ingen rätt att få ersättning till självriskandelen i enlighet med sjukförsäkringslagen (1224/2004). Ersättning kan ändå fås för resekostnader i enlighet med sjukförsäkringslagen.

11.2 Mervärdesbeskattning

Tjänster som produceras med servicesedel bör vara mervärdesskattefria. Enligt 34 § i mervärdesskattelagen (1501/1993) betalas skatt inte för försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster.

Med hälso- och sjukvårdstjänst avses åtgärder som vidtas för att fastställa människas hälsotillstånd samt funktions- och arbetsförmåga eller för att återställa hälsan samt funktions- och arbetsförmågan om det är fråga om:

- vård som ges i verksamhetsenhet som upprätthålls av staten eller kommunen eller vård som avses i lagen som getts om privat hälsovård.
- vård som sådan yrkesutbildad person inom hälsovården ger som utövar sin verksamhet med stöd av rätt som grundar sig på lag eller som är registrerad med stöd av lagen.

Enligt 37 § i mervärdesskattelagen betalas skatt inte på försäljning av tjänster i form av socialvård. Enligt 38 § i lagen avses med socialvård verksamhet som bedrivs av staten eller kommunen samt verksamhet som bedrivs av någon annan producent av socialvårdstjänster under övervakning av socialmyndigheterna, när verksamheten har till syfte att sörja för omvårdnaden av barn och ungdomar, dagvård för barn, åldringsvård, äldre personer samt vården av och andra stödåtgärder för personer med funktionsnedsättning, missbrukarvård och annan motsvarande verksamhet.

I enlighet med skatteförvaltningens anvisning om mervärdesskatt (läs mera ingående, datum för utfärdanden 2.4.2019, diarienummer VH/352/00.01.00/2019) är förutsättningarna som ska vara uppfyllda för att försäljning av socialvårdstjänster ska vara momsfrifri bland annat att:

- privat serviceproducent ska vara införd i registret över privata serviceproducenter eller att producenten anmält sin verksamhet till Österbottens Vårdsområde

- anordnandet av socialvården grundar sig på ett beslut av en myndighet eller vid anordnande av privat socialvård på ett skriftligt avtal mellan producent som genomför socialvården och klienten,
- serviceproducenten och klienten uppgjort en service-, klient -vård-, rehabiliteringsplan eller annan motsvarande plan. Plan behöver inte utarbetas om det är fråga om tillfällig rådgivning och handledning eller om utarbetandet av planen av annan orsak är uppenbart onödigt. När socialvården genomförs av privat producent av socialservice med stöd av beslut som välfärdsområdet fattat, ansvarar välfärdsområdets socialmyndighet för utarbetandet av en plan,
- serviceproducenten har gjort upp egenkontrollplan för att säkerställa att verksamheten är ändamålsenlig.

12 Fakturering och betalningspraxis

Österbottens välfärdsområde förbinder sig att betala med servicesedel ersättning för tjänst som privat serviceproducent ger till ett värde som motsvarar värdet på servicesedeln.

Om priset som klienten och serviceproducenten avtalat för tjänsten är mindre än värdet på servicesedeln, är Österbottens välfärdsområde skyldig att betala serviceproducenten högst priset som klienten och serviceproducenten kommit överens om.

Tilläggstjänster ingår inte i värdet på servicesedeln som Österbottens välfärdsområde beviljat och klienten betalar tilläggstjänster själv. Tilläggstjänster som klienten betalar själv skrivs in i eget särskilt avtal mellan klienten och serviceproducenten.

Österbottens välfärdsområde kontrollerar och meddelar värdena på servicesedlarna årligen före slutet av november. Värdena på välfärdsområdets servicesedlar träder i kraft från och med 1.1. Under december ska serviceproducenten anmäla eventuell egen prisändring i servicesedelportalen. Serviceproducenternas prisändringar träder i kraft 1.1.

Serviceproducenten fakturerar Österbottens välfärdsområde genom att skicka elektronisk faktura en gång i månaden.

Mera ingående anvisningar om faktureringspraxis som gäller för olika tjänster finns i tillämpningsdirektiven för enskilda tjänster.

12.1 Fakturering Palse

Serviceproducenten skapar en faktureringsreferens i palse-fi för genomförda tjänster. Serviceproducenten skickar fakturan med eget faktureringsystem till Österbottens välfärdsområdets nätfakturaadress. Serviceproducenten skriver på fakturan faktureringsreferensen som producenten fick i palse.fi portalen och fakturans slutsumma.

Fakturan ska i första hand skickas som nätfaktura:

Österbottens välfärdsområde: FO-nummer 3221324-6

Mottagaradress för E- faktura: FI9420521800007669

Förmedlarkod: NDEAFIHH

Operatör: Nordea Bank Finland OYJ

Om serviceproducenten inte kan skicka fakturan som nätfaktura, skickas fakturan till adressen:

Österbottens välfärdsområde

PB 101, 65101 VASA

13 Organiseringsansvar och tillsyn

Regionförvaltningsverket (AVI) samt tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira) fungerar som tillstånds- och tillsynsmyndigheter för producenter av privata social-, hälso- och sjukvårdstjänster.

Österbottens välfärdsområde ansvarar för skötseln av uppgifter som angivits för välfärdsområdet. Österbottens välfärdsområde svarar för organiseringen av sina lagstadgade uppgifter i enlighet med 7 § i lagen om välfärdsområden (611/2021), för tillgodoseendet av sina invånares lagstadgade rättigheter och för samordningen av tjänstehelheterna samt svarar i fråga om de tjänster som organiseras och andra åtgärder för: lika tillgång till tjänsterna och åtgärderna, fastställandet av behovet av tjänster och åtgärder samt deras mängd och kvalitet, valet av sätt att producera tjänster och åtgärder, styrningen och tillsynen av tjänsternas och åtgärdernas produktion, utövandet av myndigheternas behörighet.

Välfärdsområdet ska säkerställa att andra tjänsteproducenter som producerar tjänster som omfattas av välfärdsområdets organiseringsansvar har tillräckliga professionella, verksamhetsmässiga och ekonomiska förutsättningar för att sörja för produktionen av tjänsterna.

Välfärdsområdets uppgift är styra och övervaka den tjänsteproduktion som omfattas av dess organiseringsansvar. Välfärdsområdet har trots sekretessbestämmelserna rätt att av privata tjänsteproducenter och deras underleverantörer avgiftsfritt få de uppgifter och utredningar som är nödvändiga för kontroll av förutsättningarna för att tjänsterna produceras på behörigt sätt och för att genomföra tillsynen. (Lagen om välfärdsområdet 611/2021, Lagen om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023).

Österbottens välfärdsområde övervakar kvaliteten på sina godkända serviceproducenters tjänster och ser till att kvaliteten på tjänsterna uppfyller kriterierna i servicesedellagen och tillämpningsdirektivet. Serviceproducenten godkänner tillsyns- och auditeringsbesök som välfärdsområdet gör till serviceenheten, samarbets- och utvecklingsmöten samt klientenkäter och klientresponsundersökningar till sina klienter som använder servicesedlar.

Myndighet i Österbottens välfärdsområde har för kontroll av förutsättningarna för att tjänsterna produceras på behörigt sätt och för att genomföra tillsynen rätt att inspektera (planerat eller på förhand oanmält besök) den privata tjänsteproducentens och dess underleverantörs lokaler och utrustningar och då få tillträde till lokaler och utrymmen som den privata tjänsteproducenten och dess underleverantör förfogar över. Inspektionsrätten gäller dock inte utrymmen som används för boende av permanent natur, om inte inspektionen är nödvändig för att trygga klientens ställning och rättigheter och ändamålsenliga tjänster. På inspektioner tillämpas i övrigt 39 § i förvaltningslagen (434/2003). Serviceproducenten är förpliktad att samarbeta med den övervakande organisationen.

14 Kvalitetsledning

Klient- och patientsäkerheten är en viktig del av övergripande kvalitets- och riskhanteringen inom social- och hälsovården. Serviceproducenten ska systematiskt följa och utvärdera kvaliteten på tjänster han/hon producerar, kvaliteten på verksamheten och klient –och patient säkerheten genom egenkontroll och olika förfaranden för att säkerställa kvaliteten. Serviceproducenterna ska beakta kvaliteten och säkerhetsaspekten i all beslutsfattning och utveckling av verksamheten.

Genom riskhantering säkerställer man att serviceproducenten och producentens personal har tillräckliga kunskaper om eventuella risker som är förenade med serviceverksamheten. Interna risker i verksamheten kan till exempel ha att göra med personalen, klienterna, serviceverksamheten, lokalerna eller utrustningarna.

Serviceproducenten ska följa kvaliteten på och säkerheten i tjänsterna som producenten producerar med hjälp av olika redskap som ger uppföljningsdata, kvalitetsmätare och förfaringssätt för kvalitetsledning. Uppföljningssystemets funktion beror på hur aktiv och uppmärksam på säkerheten personalen är. Personalen bör informera om missförhållanden, säkerhetsrisker och riskfyllda händelser som de lägger märke till i deras arbete. Att förebygga riskhändelser och missförhållanden och att rapportera om händelserna ingår i personalens vardagliga arbete och är en del av egenkontrollen. Uppföljningsdata fås till exempel genom respons från klienter, anmärkningar och klagomål, oros-, missförhållande-, tillbudsanmälningar, användning av begränsande åtgärder, säkerhetsronder osv. Utifrån uppföljningsdatat kan eventuella riskfaktorer och faror utvärderas på förhand och förebyggande lösningar för att kontrollera dem tänkas ut.

Förfaranden vid anmälning och hantering av riskhändelser och missförhållanden bör beskrivas i serviceproducentens dokument om kvalitetsledning och patient-/klientsäkerhet såsom till exempel i egenkontroll-, medicinerings- och informationssäkerhetsplanen. I följande kapitel beskrivs ovan nämnda dokument mera ingående och hänvisas kort till utarbetandet/utvärderandet av service-, rehabiliterings- och/eller vårdplanen, krav på innehåll i verksamhetsberättelse och skyldighet att anmäla riskhändelser.

14.1 Program för egenkontroll

En tjänsteanordnare (Österbottens Vårdsområde) och en sådan tjänsteproducent som tillhandahåller tjänster vid flera än en tjänsteenhet ska utarbeta ett program för egenkontroll i elektroniskt format i fråga om de uppgifter och tjänster som de ansvarar för och offentliggöra det i ett allmänt datanät eller på något annat sätt som främjar deras offentlighet. (741/2023,26§).

I programmet för egenkontroll ska det bestämmas hur fullgörandet av de skyldigheter som avses i 23 § i fråga om tjänsteanordnaren och 27 § i fråga om tjänsteproducenten ordnas och genomförs. Privata serviceproducenters program för egenkontroll ska omfatta serviceproducentens service som skaffas av underleverantörer eller som produceras själv.

I programmet för egenkontroll ska det anges hur genomförandet, säkerheten och kvaliteten i fråga om social- och hälsovårdstjänsterna samt genomförandet av jämlikhet i tjänsterna för klienterna och patienterna ska övervakas och hur observerade brister ska avhjälpas. En del av programmet för egenkontroll utgör också tjänsteenhetens planer för egenkontroll, som omfattar den dagliga verksamheten, och planer för läkemedelsbehandling.

Genomförandet av programmet för egenkontroll ska följas upp utifrån respons som regelbundet samlas in från de klienter och patienter som tillhandahålls tjänster, deras anhöriga och närstående samt från tjänsteenhetens personal.

Programmet för egenkontroll samt de iakttagelser som baserar sig på uppföljningen av programmet och åtgärder som baserar sig på iakttagelserna ska offentliggöras med fyra månaders mellanrum i det allmänna datanätet eller på andra sätt som främjar deras offentlighet.

Tjänsterna ska utvecklas utifrån de iakttagelser som gjorts vid uppföljningen av genomförandet av programmet för egenkontroll och utifrån uppföljningen av att den personal som deltar i kundarbetet är tillräcklig samt den respons som avses i 3 mom.

Den kommande tillsynslagen, och bestämmelser från Valvira kommer att reglera innehållet i programmet för egenkontroll noggrannare.

Modell för program för egenkontroll finns bland annat på Klient- och patientsäkerhetscentrets hemsida: [Klient- och patientsäkerhetscentret \(klientochpatientsakerhetscentret.fi\)](https://www.klientochpatientsakerhetscentret.fi)

14.2 Egenkontrollplan

En tjänsteproducent ska övervaka kvaliteten och ändamålsenligheten samt klient- och patientsäkerheten i sin egen och en underleverantörs verksamhet. För att säkerställa att den dagliga verksamheten är av god kvalitet, ändamålsenlig och säker och för uppföljning av att den personal som deltar i klient- och patientarbetet är tillräcklig ska tjänsteproducenten för varje tjänsteenhet utarbeta en plan för egenkontroll som omfattar alla de tjänster som produceras vid tjänsteenheten av tjänsteproducenten och för tjänsteproducentens räkning. En beskrivning av förfarandet för anmälan av farliga situationer och hur man kan dra lärdomar av dem ska ingå i planen för egenkontroll.

Då tjänsteenhetens plan för egenkontroll utarbetas och ändras ska tjänsteproducenten ta hänsyn till respons som regelbundet samlas in från de klienter och patienter som tillhandahålls tjänster vid enheten, deras anhöriga och närstående samt från tjänsteenhetens personal. Då tjänsteenhetens plan för egenkontroll utarbetas och ändras ska hänsyn också tas till tillsynsmyndigheternas styrning och beslut.

Tjänsteproducenten ska göra upp planen för egenkontroll i elektronisk form och offentliggöra den i det allmänna datanätet eller på något annat sätt som främjar planens offentlighet samt hålla planen för egenkontroll offentligt framlagd i tjänsteenheten. Genomförandet av den verksamhet som beskrivs i tjänsteenhetens plan för egenkontroll ska följas upp och de brister som observerats vid uppföljningen ska avhjälpas. En utredning om uppföljningen ska göras och de förändringar som görs till följd av den ska offentliggöras med fyra månaders mellanrum i det allmänna datanätet eller på något annat sätt som främjar deras offentlighet samt hållas offentligt framlagda i tjänsteenheten. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras. (Lagen om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023, 27 §).

Tjänsteproducenten och ansvarspersonen svarar för att planen för egenkontroll genomförs i den dagliga verksamheten då tjänster produceras. Tjänsteproducentens personal säkerställer tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerheten samt utvecklar tjänsterna inom ramen för tjänsteenhetens egenkontroll.

Serviceproducenten ska utse en person/ ansvarig chef som ansvarar för tjänsterna och egenkontrollen på så vis som förutsätts i lagen om tillsynen över social- och hälsovården

(741/2023,10§). Ledningen och personalen i verksamhetsenheten ska göra upp egenkontrollplanen tillsammans. Egenkontrollplanen ska uppdateras minst en gång om året och alltid vid behov om förändringar som gäller kvaliteten och klientsäkerheten har skett i verksamheten.

Producent av privata tjänster ska spara egenkontrolldokument sju (7) år. Offentlig serviceproducent sparar egenkontrolldokument såsom förutsätts i arkivbildningsplanen som gjorts upp för välfärdsområdet. (Valvira föreskrift1/2014, Dnr 3344/05.00.00.01/2014). Den kommande tillsynslagen, och bestämmelser från Valvira kommer att ge mera specifika bestämmelser kring egenkontrollplanens uppgörande

Uppdaterad egenkontrollplan ska finnas till allmänt påseende i enheten och på serviceproducentens webbsidor så att klienter, anhöriga och personer som är intresserade av egenkontrollen enkelt och utan särskild begäran kan läsa den.

Chef som ansvarar för verksamheten godkänner och underskriver egenkontrollplanen.

I egenkontrollplanen ska skrivas in hur man handlar i enheten om tjänsten av en eller annan orsak inte verkställs i enlighet med de mål som ställts upp för tjänsten eller risk finns att klientsäkerheten äventyras. Målet med egenkontrollen är att personalen hela tiden utvärderar sin verksamhet, hör klienter och anhöriga i frågor som gäller kvalitet och klientsäkerhet samt beaktar responsen från klienterna vid utvecklandet av verksamheten.

I egenkontrollplanen bör alla de centrala åtgärderna vara beskrivna med vilka serviceproducenten övervakar, främjar och upprätthåller kvaliteten på tjänsterna i sin verksamhet, personalens kunnande och arbete, förverkligandet och respekterandet av klienternas självbestämmanderätt, rättvishet, individualitet, god behandling och klienternas säkerhet. I planen bör man beskriva hur respons samlas in av klienterna, hur responsen behandlas och utnyttjas vid utvecklandet av verksamheten.

Verksamheten ska uppfylla kvalitetskraven i lagstiftningen och tillståndsvillkoren samt de kvalitetskrav som serviceproducenten själv ställt upp för sin verksamhet.

Egenkontrollen är en viktig del av riskhanteringen. I egenkontrollplanen beskrivs processen med serviceproducentens riskhantering det vill säga hur missförhållanden som förekommer i klienters tjänster och situationer som medför risker har identifierats och identifieras, hur man förebygger dem, hur man informerar om missförhållanden och risker, hur de behandlas, hur korrigerande åtgärder genomförs och hur man följer hur de blir förverkligade.

Ytterligare information och blanketter för egenkontrollplanen finns på Valvira sidor: och <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>, https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/omavalvontasuunnitelma_2

Uppdaterad egenkontrollplan ska finnas sparad som bilaga i Palse.fi portalen-

14.3 Plan för läkemedelsbehandling

Om serviceproducentens personal utför läkemedelsbehandling eller deltar i sådan, ska serviceproducenten ha skriftlig plan för läkemedelsbehandling och en utsedd person som ansvarar för läkemedelsförsörjningen.

Planen för läkemedelsbehandling ska vara uppgjord i enlighet med Social- och hälsovårdsministeriets (SHM) [Säker läkemedelsbehandling: Handbok för upprättande av plan för läkemedelsbehandling](#) (2021:7) och Österbottens välfärdsområdets instruktioner. På samma webbplats finns en mall för plan för läkemedelsbehandling.

Planen för läkemedelsbehandling ska uppdateras årligen och alltid vid behov och den ska vara godkänd och undertecknad av läkare som ansvarar för läkemedelsbehandlingen i verksamhetsenheten (datum, identifikationssignum och underskrift).

Läkemedelsbehandlingen ska förverkligas och personalens kunskande ska säkerställas i enlighet med Österbottens välfärdsområdets instruktioner om förverkligande av läkemedelsbehandling och rekommendationerna i handboken *Säker läkemedelsbehandling* (SHM 2021:7). Uppdaterad plan för läkemedelsbehandling ska finnas sparad som bilaga i Palse.fi portalen.

14.4 Plan för informationssäkerhet

Serviceproducenten ska uppgöra en plan för informationssäkerhet. Planen ska uppdateras årligen och alltid vid behov. Planen för informationssäkerhet är ett dokument som beskriver informationssäkerhets- och dataskyddspraxis hos producenten av social- och hälsovårdstjänster. Planen för informationssäkerhet grundar sig på kunduppgiftslagen. Planen för informationssäkerhet beskriver hur serviceproducenten har ordnat egenkontroll för informationssäkerhet och dataskydd i sin verksamhet. I [Institutet för hälsa och välfärds \(THL\) föreskrift 3/2021](#) föreskrivs om redogörelser och krav som ska ingå i planen för informationssäkerhet. Av planen för informationssäkerhet ska framgå hur serviceproducenten uppfyller kraven i 27 § i kunduppgiftslagen om behandling av klient- och patientuppgifter och informationssystem. Mall för informationssäkerhetsplan finns på THL:s webbsida: [Informationssäkerhetsplaner](#).

14.5 Plan för service, vård och rehabilitering

I serviceenheten bedöms regelbundet tillsammans med klienten hur mål som skrivits in i planerna förverkligas och klientens behov av vård och omsorg. Service- och/eller vårdplanens aktualitet ses över och bedöms regelbundet men ändå minst halvårsvis och alltid vid behov. Rehabiliteringsplanen ses över och bedöms med 1–2 två års intervaller och den som beställer tjänsten ansvarar för uppgörandet av rehabiliteringsplanen. Verksamhetsenheten deltar i olika utredningar som mäter klienters funktionsförmåga inom Österbottens välfärdsområde, till exempel RAI-bedömningar.

I tillämpningsdirektiv för enskilda tjänster ges mera ingående instruktioner om hur ovan nämnda planer utarbetas.

14.6 Verksamhetsberättelse

Serviceproducenten ska skriva en verksamhetsberättelse om sin verksamhet årligen. Verksamhetsberättelse om föregående år ska skrivas **före slutet av februari följande år ska planen sparas i palse.fi portalen**. Serviceproducenten behöver inte skicka verksamhetsberättelsen till Österbottens välfärdsområde, men Österbottens välfärdsområde begär att få se verksamhetsberättelsen alltid vid behov, till exempel vid tillsynsbesök eller i samband med missförhållanden, anmärkningar, klagomål och eller incidenter och olyckstillbud.

Verksamhetsberättelsens innehåll

- basuppgifter om serviceproducent och verksamhetsställe/-enhet
- uppgifter om ansvarig/chef som ansvarar för verksamhetsställets/-enhetens tjänster
- uppgifter om verksamheten under föregående år (tjänster/antal klienter eller patienter och antal patientbesök) under hela året och eventuella förändringar som skett i dem

- tjänster, lokaler, personal (situationen i slutet av året: vakanser, titlar, uppgifter, antal, kunnande)
- person som ansvarar för serviceproducentens dataskydd
- beskrivning av hur personalen upprätthåller sin yrkesskicklighet
- uppgifter om personalens förverkligade fortbildning
- beskrivning av hur centrala kvalitetsmål förverkligats (t.ex. RAI-uppgifter)
- beskrivning av begränsande åtgärder som används, hur de används och antal
- sammanfattning och antal respons, anmälningar om missförhållanden, olyckstillbud och incidenter, anmärkningar och klagomål samt utvecklingsåtgärder som planerats och förverkligats på grund av dessa
- reklamationer, och svar på dem samt uppgifter om åtgärder de föranlett till
- sammandrag av övervakningen av kvaliteten på tjänsterna samt av klient-/patientsäkerheten i vårdtjänster
- sammandrag av resultatet av eventuella kundnöjdhetsundersökningar som serviceproducenten gjort/låtit göra av egen verksamhet samt utvecklingsåtgärder som genomförts utgående från dessa.

14.7 Riskhändelser förorsakade av medicintekniska produkter

Personalen inom social- och hälsovården använder regelbundet många produkter, utrustningar och informationssystem som om de används fel kan äventyra patientens säkerhet. Enligt lag ansvarar arbetsgivaren för att se till att personalen får tillräcklig inskolning i hur hälsovårdens produkter, utrustningar och informationssystem används. Inskolningskraven ska vara fastställda och hur de blir förverkligade ska vara dokumenterat. Nya egenskaper i utrustningar förutsätter inskolning och information om identifierade risker ska delas ut till användare.

Riskhändelser som social- och hälsovårdens medicintekniska produkter förorsakar och som har lett till eller kunde ha lett till att patientens, användarens eller annan persons hälsa äventyrats ska alltid anmälas som riskhändelse till Fimea. En yrkesmässig användare ska lämna rapport om varje riskhändelse som förorsakats av produkt eller utrustning inom hälsovården och som beror på produktens eller utrustningens egenskaper, icke önskvärda biverkningar, en avvikelse eller störning i produktens prestanda, brister i märkningen av produkten, en bristfällig eller felaktig bruksanvisning för produkten, eller användningen av produkten. (Lag om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård 629/2010, 24 - 31 §).

En yrkesmässig användare ska ha en utsedd ansvarig person som svarar för att denna lag (Lagen om medicinska produkter 719/2021, 32§, 33§) och krav som ställs i andra lagar följs. (Lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård 629/2010), (Lagen om ändring av lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård 720/2121).

15 Tillämpningsdirektivets giltighet, ändring och uppsägning

Det här tillämpningsdirektivet gäller tills vidare. Från och med datumet då detta tillämpningsdirektiv godkänns 26.9.2022 har man redan tillämpat preciserade behörighetskrav på person som ansvarar för tjänster hos servicesedelproducenter när nya serviceproducenter godkänns.

Beställaren har rätt att göra ändringar i bestämmelserna i detta tillämpningsdirektiv och i dess bilagor.

Österbottens välfärdsområdets styrelse godkänner servicesedlar, tillämpningsdirektivets allmänna del och tillämpningsdirektiv som utarbetats för enskilda tjänster och uppdateringar och ändringar som görs i dessa. Österbottens välfärdsområde informerar skriftligen serviceproducenten om ändringar genast efter att beslut fattats. Ändringarna träder i kraft tidigast en månad efter att meddelandet har sänts.

Om serviceproducenten inte vill förbinda sig till ändringarna i anvisningarna för servicesedlarna, ska producenten skriftligen underrätta Österbottens välfärdsområde om det inom en månad (30 dagar) från att meddelandet om ändringarna har sänts. Om ovan nämnda meddelande inte lämnas in till Österbottens välfärdsområde, förbinder sig serviceproducenten att följa de ändrade villkoren i ändringsanmälan från och med nämnda datum emellertid tidigast en månad efter att ändringsanmälan har sänts.

Om Österbottens välfärdsområde genom administrativa beslut slutar använda servicesedlar eller ändrar på uppställda villkor för användandet av servicesedlar så att serviceproducenten inte längre uppfyller de nya villkoren, har Österbottens välfärdsområde rätt att upphäva serviceproducentens godkännande och stryka serviceproducentens namn från förteckningen över godkända serviceproducenter. Då ska Österbottens välfärdsområde skicka ett skriftligt uppsägningsmeddelande till serviceproducenten minst tre (3) månader före uppsägningstidpunkten. Om fortsatt vård av servicesedelklienter avtalas separat med varje enskild klient. Om klienten vill, kan han/hon fortsätta vården eller tjänsterna som ingår i servicesedeln och som inte är klara hos en annan serviceproducent eller i Österbottens välfärdsområdets egen serviceproduktion.

Även serviceproducenten ska lämna in skriftligt uppsägningsmeddelande till Österbottens välfärdsområde minst tre (3) månader före önskad uppsägningstidpunkt. Serviceproducenten har skyldighet att vid uppsägningstidpunkten sköta de tjänster som servicesedeln innehåller för de servicesedelklienter som vid uppsägningstidpunkten behandlas eller slutföra påbörjad vård enligt avtal mellan serviceproducenten och klienten. Klienten har rätt att byta serviceproducent om hon/han vill.

Serviceproducenten har inte rätt att överföra sin rätt att fungera som producent av servicesedeltjänster. Ny serviceproducent ska göra ny ansökan till Österbottens välfärdsområde.

16 Lagstiftning och rekommendationer

1. Arbetarskyddslag (738/2002)
2. Arkivlag (831/1994)
3. Dataskyddslag (1050/2018)
4. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) (679/2016)
5. Förordning om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (564/1994)
6. Förvaltningslag (434/2003)
7. Hälso- och sjukvårdslag (1326/2010)
8. Konsumentskyddslag (38/1978)
9. Kvalitetsrekommendation för att trygga ett bra åldrande och förbättra service 2020–2023: Målet är ett åldersvänligt Finland (Social- och hälsovårdsministeriet 2020:30)
10. Lag om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023)
11. Lag om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005)
12. Lag om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitan­de av utomstående arbetskraft (1233/2006)
13. Lag om företagshälsovård (1383/2001)
14. Lag om förskottsuppbörd (1118/1996)
15. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
16. Lag om konsumenttvistenämnden (8/2007)
17. Lag om näringsförbud (1059/1985)
18. Lag om offentlig upphandling och koncession (1397/2016)
19. Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
20. Lag om offentlighet och sekretess i fråga om beskattningsuppgifter (1346/1999)
21. Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
22. Lag om planering av och statsunderstöd för social- och hälsovården (upphävd) (733/1992)
23. Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
24. Lag om stöd för närståendevård (937/2005)
25. Lag om stöd­jande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012)
26. Lag om tillsyn över privat socialservice (603/1996)
27. Lag om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023)
28. Lag om välfärdsområden (611/2021)
29. Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994)
30. Lag om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015)
31. Lag om ändring av lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (720/2021)
32. Lag om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010)
33. Mervärdesskattelag (1501/1993) och momsbeskattningen av socialvårdstjänster (HE 88/1993/skatteförvaltningen)
34. Patientskadslag (585/1986)
35. Sjukförsäkringslag (1224/2004)
36. Skadeståndslag (412/1974)

37. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om fortbildning för personalen inom hälsovården (1194/2003)
38. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar (298/2009)
39. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om privat socialservice (1053/2011)
40. Socialvårdslag (710/1982) och (1301/2014)
41. Språklag (423/2003)
42. Statsrådets förordning om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (608/2005)
43. Straffregisterlag (770/1993)

Kontaktuppgifter till Österbottens välfärdsområde

Postadress: Österbottens välfärdsområde/Registratur/Enheten för kvalitet och tillsyn
Sandviksgatan 2–4, 65130 Vasa
E-post: kirjaamo(at)ovph.fi
Telefon: växel 06 218 1111
Hemsida: pohjanmaanhyvinvointi.fi

Servicesedel ansvariga

- **Medicinsk rehabilitering:** Heidi Kotanen, verksamhetsområdets direktör, rehabilitering, telefon 040 486 7593, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi
- **Hemvård och de äldres boendeservice:** Ebba Finnäs, koordinerande serviceförman, telefon 044 403 8580, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi
- **Funktionshinderservice och stöd för närståendevård (under 65 år):** Petra Isosalo, Chef för funktionshinderservice, telefon 040 484 0156, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi
- **Stöd för närståendevård (över 65 år):** Monika Björkqvist, chef för hem- och boendeservice, telefon 050 5994 671, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi
- **De äldres dagverksamhet:** Monika Björkqvist, chef för hem- och boendeservice, telefon 050 599 4671, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi
- **Serviceboende med heldygnsomsorg:** Marketta Koskela, överskötare, telefon: 050 438 5989, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi
- **Munhälsovård:** Hanna Kangasmaa, ledande tandläkare, telefon 040 5162118, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi eller Satu Kivikangas, koordinerande avdelningskötare, telefon 040 1530687, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi

Palse och -systemet, servicesedlar, handledning, rådgivning, ändringar som serviceproducenten meddelat och faktureringsärenden:

- Sari Hopponen, servicelhandledare, telefon 040 805 1366, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi
- **Medicinsk rehabilitering:** Katja Rinneharju, rehabiliteringssekreterare, tel. 040 1329 693, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi och Heidi Carlström, rehabiliteringssekreterare, tel. 050 844 635, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi

Ansökan till servicesedelproducent, vägledning, rådgivning och behandling av ansökan:

- **Enheten för kvalitet och tillsyn:** Anne Jaskari, chef för hälsoövervakning, telefon 040 559 7267, e-post: fornamn.efternamn(at)ovph.fi