



Palvelusetelisäntökirjan yleinen osa

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sisällysluettelo

	sivu
1. SÄÄNTÖKIRJAN TARKOITUS.....	3
1.1. Sääntökirjasta yleisesti	3
1.2. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sääntökirjat	3
2. SÄÄNTÖKIRJAN (YLEINEN OSA) VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN.....	4
3. MÄÄRITELMÄT.....	4
3.1. Asiakas	4
3.2. Palveluseteli.....	4
3.3. Palvelusetelin arvo.....	4
3.3.1. Kattohintainen palveluseteli	4
3.3.2. Tasasuuruinen palveluseteli.....	4
3.3.3. Tulosidonnainen palveluseteli	5
3.4. Omavastuuosuus	5
3.5. Palvelusetelituottaja.....	5
3.6. Tilaaja.....	5
3.7. PSOP-järjestelmä	5
4. ASIAKAS.....	6
4.1. Asiakkaan asema.....	6
4.2. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus.....	6
4.3. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
4.4. Palveluseteli ja verotus.....	8
4.5. Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki.....	8
5. PSOP – SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ.....	9
6. PALVELUSETELITUOTTAJAN VELVOITTEET	9
6.1. Yleiset velvoitteet palvelusetelituottajalle	9
6.2. Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvonta	11
6.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi	11
7. PALVELUSETELITUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN	12
7.1. Hakemuksen jättäminen.....	12
7.2. Palvelusetelituottajalta vaadittavat liitteet.....	13
7.2.1. Tilaajavastuulaki.....	13
7.3. Vuosittain päivitettävät liitteet.....	14
8. PALVELUSETELITUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUMINEN	14
8.1. Palvelukohtainen peruminen	14
8.2. Peruminen palvelusetelituottajan pyynnöstä	14
8.3. Reklamaatioihin perustuva peruminen	15

8.4.	Peruminen välittömästi merkittävien poikkeamien seurauksena.....	15
8.5.	Peruminen laskutuksen viivästymisen johdosta.....	16
9.	ASIAKKAAN ASEMA VIRHETILANTEESSA.....	16
9.1.	Palvelun virheen seuraamukset.....	16
9.2.	Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä.....	16
9.3.	Sopimuksen purku	16
9.4.	Vahingonkorvaus	16
10.	PALVELUSETELIN ARVO	17
11.	LASKUTUS	17
11.1.	Muutoksista tiedottaminen.....	18

1. SÄÄNTÖKIRJAN TARKOITUS

1.1. Sääntökirjasta yleisesti

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) (myöhemmin palvelusetelilaki) sääntelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja palvelusetelilain mukaisesti.

Palvelusetelilainsäädännön mukaan hyvinvointialue ei ole sopimusosapuoli palvelusetelillä hankittavissa palveluissa, vaan sopimussuhde muodostuu palvelusetelin saaneen asiakkaan ja hyvinvointialueen hyväksymän palvelusetelituottajan välille. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

1.2. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sääntökirjat

Päijät-Hämeen hyvinvointialue (myöhemmin Päijät-Hämeen hyvinvointialue) palveluseteleissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa:

1. Yleinen osa:

Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajia ja -toimintaa.

2. Palvelukohtainen osa:

Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjan osien vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan ensisijaisesti yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. Mikäli yleiseen osaan on tarpeen tehdä täsmennyksiä palvelukohtaisella osalla, tulee täsmennys kirjata selkeästi palvelukohtaiselle osalle.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palvelusetelituottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden, jolloin palveluseteli on tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta.

2. SÄÄNTÖKIRJAN (YLEINEN OSA) VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjan yleiseen osaan ja sen liitteisiin.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue ilmoittaa palvelusetelituottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä muutosten tekemisen jälkeen. Mikäli palvelusetelituottaja ei halua sitoutua sääntökirjaan tehtyihin muutoksiin, palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa siitä Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

3. MÄÄRITELMÄT

3.1. Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät seuraavat lait:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/2000) ja
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet.

3.2. Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen palveluun oikeutetulle hyvinvointialueen asukkaalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon saakka.

Palveluseteli on yksi keino järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja, tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset.

3.3. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan sitä, jolla korkeintaan kyseinen palvelu on tuotettava palvelusetelisääntökirjan yleisen osan ja palvelukohtaisen osan vaatimusten mukaisesti.

3.3.1. Kattohintainen palveluseteli

Kattohintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Päijät-Hämeen hyvinvointialue on määritellyt. Palvelusetelituottajan on tuotettava palvelua enimmäishinnan mukaisesti tai sitä alemmalla hinnalla.

3.3.2. Tasasuuruinen palveluseteli

Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

3.3.3. Tulosidonnainen palveluseteli

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Päijät-Hämeen hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (1505/2016) säädetyllä tavalla.

3.4. Omavastuuosuus

Omavastuuosuudella tarkoitetaan asiakkaan maksettavaksi jäävää osuutta palvelusetelituottajan tuottaman palvelun hinnasta.

Palvelusetelikohtaisessa osassa voidaan tarvittaessa määritellä asiakkaan omavastuuosuuden enimmäismäärä.

3.5. Palvelusetelituottaja

Palvelusetelituottaja on seuraavissa laeissa tarkoitettu palvelujen tuottaja:

- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1992),
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011),
- laki sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996) tai
- muu palvelun vaatimukset täyttävä tuottaja.

Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja toimimaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksittäiseen edellä mainittuun lakiin, koskevat lain säädökset ainoastaan lain soveltamispiirissä olevia palveluntuottajia.

3.6. Tilaaja

Tilaaja eli palvelun järjestäjä on Päijät-Hämeen hyvinvointialue.

3.7. PSOP-järjestelmä

PSOP-järjestelmä tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää.

Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä seuraaviin toimintoihin:

- Palvelusetelituottajaksi hakeutumiseen,
- Palvelusetelituottajien vertailemiseen,
- palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen,
- palvelujen käyttämiseen,
- palautteen antamiseen ja
- annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille.

Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaan. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta asiakkaalle antamistaan palveluista.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hyväksymien palvelusetelituottajien tulee sitoutua käyttämään PSOP-järjestelmää.

4. ASIAKAS

4.1. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan seuraavia lakeja:

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

Päätös oikeutuksesta palveluseteliin tulee aina Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta. Palvelun myöntämispäätöstä varten Päijät-Hämeen hyvinvointialueen työntekijöillä on oikeus saada asiakkaalta palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on myös annettava tietoa siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelusetelituottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata muilla tavoin järjestetyn palvelun piiriin. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun kuin päätöksessä ja hoito-, kuntoutus-, asiakas- ja/tai palvelusuunnitelmassa määriteltyihin palveluihin.

Asiakkaan valittua palvelusetelipalvelun vastaa asiakas yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta.

Palvelusetelillä myönnetystä palvelusta Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei peri asiakasmaksua.

4.2. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus

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

1. Palvelun hinta ja sisältö
2. Asiakkaan maksettavaksi mahdollisesti jäävä omavastuuosuus

3. Palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. Palvelun perumisen ehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. Poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. Hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja –mekanismi)
7. Vahingonkorvausehdot
8. Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
9. Palvelun irtisanominen

Sopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

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

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, Päijät-Hämeen hyvinvointialue arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi vai järjestetäänkö asiakkaan palvelut muilla tavoin.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palveluseteli päätöksen voimassaolon aikana. Vaihdoista sovitaan palvelusetelin myöntäjän kanssa.

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja, joita ei ole määritelty asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmassa. Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta ja laskutuksesta. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut.

4.3. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta on annettava asiakkaalle viranhaltijapäätös. Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka ohjeet annetaan viranhaltijapäätöksessä.

Asiakas voi antaa palautetta palvelusetelituottajalle saamansa palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palvelusetelituottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista PSOP-järjestelmän kautta sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen nettisivujen kautta palautejärjestelmässä. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilasasiamieheen, sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla potilasasiamies. Yksityisen terveydenhuollon palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelmaan tulee sisältyä potilasasiamiehen yhteystiedot ja kuvaus tehtävistä.

Sosiaalihuollon palvelusetelituottajan sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman tulee sisältää sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista. Palvelusetelituottajan tulee ohjata potilasta/asiakasta yhteydenotossa potilas- ja/tai sosiaaliasiamieheen sekä neuvoa muistutus- ja kantelumenettelystä.

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

4.4. Palveluseteli ja verotus

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

- Myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin.
- On henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle.
- Ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa.

Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä ostettavasta palvelusta. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa palvelusetelituottajalta omalla kustannuksellaan.

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

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelusetelituottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhusten huollosta, kehitysvammaistenhuollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta vastaavasta toiminnasta.

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa

4.5. Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa tai kuten muussa kyseisestä palvelua koskevassa laissa säädetään.

5. PSOP – SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ

Palvelusetelituottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössä. Palvelusetelituottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palvelusetelituottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Palvelusetelituottajan ohjeet ja ohjevideot löytyvät osoitteesta: <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

Ohjeilla opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOP:n käyttämistä.

Palvelutehtäväkohtaiset palveluntuottajien käsikirjat hakeutumishojeineen löytyvät Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Lisätään linkki.](#)

Palvelusetelituottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Hyväksytyjen palvelusetelituottajien tulee olla palvelun edellyttämässä rekistereissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palvelusetelituottajan nimissä, elleivät ne kuulu palvelusetelituottajan viralliseen nimeen. Palvelusetelituottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Palvelusetelituottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Asiakkaat näkevät PSOP:sta palvelusetelituottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palvelusetelituottajia. Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP:sta täyttämällä puolesta asioinnin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Mikäli palvelusetelituottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palvelusetelituottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteli asiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitään.

6. PALVELUSETELITUOTTAJAN VELVOITTEET

6.1. Yleiset velvoitteet palvelusetelituottajalle

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että se noudattaa palvelusetelillä tuotettavassa palvelutuotannossaan kaikilta osin palvelua ohjaavaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä siitä, että palvelusetelituottamiseen vaadittavat luvat ovat voimassa, palvelu vastaa sille asetettuja työn laatuvaatimuksia ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen antamia ohjeita.

Palvelusetelituottajan tulee kyetä tuottamaan palvelusetelipalvelut normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Tarkemmat varautumiseen liittyvät asiat on eritelty palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Palvelusetelituottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

Palvelusetelituottajalla on oltava palvelutuotantoon liittyvät voimassa olevat vakuutukset. Mikäli palvelu sitä edellyttää, palvelusetelituottajalla on oltava potilasvakuutuslain mukainen vakuutus. Muun palvelun osalta palvelusetelituottajalla on oltava palvelun laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä vastuuvakuutus, joka kattaa myös mahdolliset henkilövahingot. Lisäksi muut toiminnan edellyttämät

vakuutukset (esim. työtapaturmavakuutus ja muut työnantajavelvoitteiden edellyttämät vakuutukset) on oltava voimassa.

Lisäksi palvelusetelituottajilta edellytetään seuraavia asioita:

- Palvelusetelituottajalla on ajantasaiset omavalvonta- ja toimintasuunnitelmat sekä henkilöstön vuosittainen koulutussuunnitelma ja -toteuma.
- Palvelusetelituottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas- tai asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmä.
- Palvelusetelituottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot PSOP-järjestelmässä ovat ajantasaisia.
- Palvelusetelituottaja huolehtii laskutuksen oikea-aikaisuudesta PSOP-järjestelmään.
- Palvelusetelituottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas-/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.
- Palvelusetelituottaja sitoutuu osallistumaan kutsuttaessa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajille järjestettyihin tilaisuuksiin 1-2 kertaa vuodessa.

Palvelusetelituottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista, mikäli alihankinta koskee hoitoa, hoivaa tai palvelua. Tiedot liitettävä PSOP-järjestelmään kohtaan Alihankinta.

Kun asiakas valitsee itselleen palvelusetelituottajan, palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palvelusetelituottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä. Tämä ei kuitenkaan koske tilanteita, joissa palveluseteli on asiakasohjauksen toimesta myönnetty, mutta jäänyt toimittamatta.

Palvelusetelituottajan tulee toimittaa vuosittain Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta:

- Asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.
- Palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palvelusetelituottajan on myös tiedotettava Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta toiminnassa tapahtuvista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti viipymättä.

Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittamisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palvelusetelituottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Jos palvelusetelituottaja lopettaa tuottamasta jotakin palvelua, tulee siitä ilmoittaa kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle, jotta palveluntuottajan hyväksyntä kyseisessä palvelussa voidaan päättää.

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

6.2. Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvonta

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), aluehallintovirasto (AVI), Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Päijät-Hämeen hyvinvointialue toimivat kulloinkin laissa määrätyn toimivaltansa mukaisesti yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue valvoo, että palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset

Palvelusetelituottaja raportoi pyydettyä tuotetusta palvelusta Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle maksutta. Tarkemmat vaatimukset palvelusetelituottajalta säännöllisesti vaadittavasta raportoinnista ja omavalvontaan liittyvistä toimista löytyvät palvelukohtaisista sääntökirjoista.

6.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialue on rekisterinpitäjä palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palvelusetelituottaja on sen sijaan rekisteritietojen henkilötietojen käsittelijä. Rekisterinpitäjä vastaa rekisterinpitäjänä tietosuojalain, viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain asettamista velvoitteista, joita ovat rekisteriselosteen laatiminen ja saatavilla pito, asiakkaiden informointi henkilötietojen käsittelystä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttaminen ja kirjallisen kieltäytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille.

Palvelusetelituottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä. Palvelusetelituottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava tietosuojalain-, arkisto- ja asiakas- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, tietosuojalakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen.

Palvelusetelituottajalla tulee olla lain edellyttämät potilas- ja asiakastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa sosiaali- tai terveydenhuollossa asiointia varten. Palvelusetelituottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn.

Palvelusetelituottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö, joiden tiedot tulee ilmoittaa rekisterinpitäjälle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palvelusetelituottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, ml. alihankkijat, palvelussuhteen laa-

dusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja, että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palvelusetelituottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja, jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palvelusetelituottajan tulee järjestää säännöllisesti myös tietoturva- ja tietosuojakoulutusta henkilöstölle.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, sekä potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palveluntuottajan tulee myös tuottaa tietosuojaseloste. Tietosuojaperiaatteista sovitaan tarkemmin toimittajan seloste käsittelytoimista-lomakkeella. Kirjaamisessa, dokumenttien ylläpidossa ja luovuttamisessa palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen antamia ohjeita. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ja tietosuoja käytänteet noudattavat niistä asetettuja lakeja ja asetuksia.

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat on toimitettava veloitusetta Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Palvelusetelisääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmat ohjeet asiakirjojen toimittamiseen Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Asiakassuhteen päättyessä palveluntuottajan tulee varmistaa palvelusetelin myöntäjältä toimintatapa asiakirjojen palautukseen. Päijät-Hämeen hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

7. PALVELUSETELITUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN

7.1. Hakemuksen jättäminen

Päijät-Hämeen hyvinvointialue toimii palveluiden järjestäjänä. Päijät-Hämeen hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajiksi ne toimijat, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta: <https://parastapalvelua.fi>

Tunnistautuminen järjestelmään tapahtuu Suomi.fi-tunnisteen avulla. Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden.

Palvelusetelituottaja, joka täyttää palvelusetelilain, sääntökirjan yleisen osan sekä palvelukohtaisen osan mukaiset vaatimukset saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Mikäli palvelusetelituottaja ei täytä vaatimuksia, palvelusetelihakemus hylätään ja pyydetään mahdolliset lisäselvitykset.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue tekee päätöksen palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet. Hakemus voidaan käsitellä näin vasta siinä vaiheessa, kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu.

Mikäli vaadittuja liitteitä ei toimiteta tai mikäli pyydettyjä hakemuksen korjauksia tai täydennyksiä ei tehdä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, hakemus hylätään.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palvelusetelituottajalle. Palvelusetelituottajan tulee sitoutua siihen, että palveluseteliä käytetään vain Päijät-Hämeen hyvinvointialueen omaa toimintaa vastaavaan palveluun.

Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelukuvauksessaan määrittelemään palveluseteliin sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse, jolloin nämä palvelut tulevat myös olla palvelusopimuksessa eriteltyinä hintoineen.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palvelusetelituottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palvelusetelituottajaksi. Palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkisen sektorin toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Palvelutuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:ssa (palvelusetelilain 4 §:ssa tarkoitettu luettelo).

7.2. Palvelusetelituottajalta vaadittavat liitteet

Palvelusetelituottajan on toimitettava hakemuksen liitteeksi seuraavat enintään kolme (3) kulkua vanhat selvitykset:

- Kopio toimiluvasta / ilmoituksen rekisteröinnistä tai tukipalvelutuottajilla tukipalvelurekisteriin hyväksymisestä
- Vakuutusyhtiön todistus potilasvakuutuslain tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta tai todistus maksuvapautuksesta
- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus
- Selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen
- EU-asetusten mukainen GDPR-tietosuojaseloste
- Allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelutuotantoturvallisuussitoumus osoitteesta: [Lisätään linkki](#)
- Henkilötietojen käsittelyn ehdot-seloste käsittelytoimista

Lisäksi on huomioitava, että sääntökirjan palvelukohtainen osa voi sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia liiteasiakirjoille.

7.2.1. Tilaajavastuulaki

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä Päijät-Hämeen hyvinvointialue edellyttää palvelusetelituottajalta tilaajavastuulain (1233/2006) mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lakia sovelletaan, mikäli Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle työskentelee palvelusetelituottajan palveluksessa olevia työntekijöitä. Lakia ei sovelleta yhden (1) henkilön yrityksiin.

Palvelusetelituottajan on toimitettava hakemuksen liitteeksi seuraavat enintään kolme (3) kuukautta vanhat selvitykset (ei koske yhden henkilön yrityksiä):

1. Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;
2. Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
3. Selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä;
4. Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;
5. Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;
6. Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä;
7. Selvitys lähetettyjen työntekijöiden sosiaaliturvan määräytymisestä (koskee vain ulkomaisia yrityksiä).

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.vastuugroup.fi).

Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

7.3. Vuosittain päivitettävät liitteet

Palvelusetelituottajan tulee päivittää seuraavat asiakirjat PSOP-järjestelmässä vuosittain huhtikuun loppuun mennessä:

- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus
- Selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta tai todistus maksuvapautuksesta
- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen

8. PALVELUSETELITUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUMINEN

8.1. Palvelukohtainen peruminen

Mikäli Päijät-Hämeen hyvinvointialue päättää lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelutuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

8.2. Peruminen palvelusetelituottajan pyynnöstä

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksyminen, jos palvelusetelituottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen palvelusetelituottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palvelusetelituottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

8.3. Reklamaatioihin perustuva peruminen

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella ja asiakkaalla on oikeus reklamoida palvelusetelituottajaa.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ja asiakkaan on toimitettava palvelusetelituottajan toimintaan liittyvät reklamaatiot palvelusetelituottajalle viipymättä epäkohdan syntyisestä. Mikäli asiakas reklamoi palvelusetelituottajan toiminnasta suoraan palvelusetelituottajalle, joko palvelun aikana tai sen päättymisen jälkeen, tulee palvelusetelituottajan toimittaa saamansa reklamaatio Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Palvelusetelituottajan on annettava reklamaation lähettäneelle taholle kirjallinen vastine ja korjattava tilanne 14 vrk:n kuluessa reklamaation saapumisesta. Asiakkaan reklamaatioon annettu vastine toimitetaan aina myös Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti erityisesti silloin, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta kolmen (3) toimintaan olennaisesti vaikuttavan kirjallisen (asiakkaan tai Päijät-Hämeen hyvinvointialueen) reklamaation jälkeen, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut reklamaatioissa esitettyjä epäkohtia 14 vrk:n kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta.

Toimintaan olennaisesti vaikuttavia tilanteita ovat ainakin, joissa palvelusetelituottaja:

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

Olennaiseksi rikkomukseksi katsotaan myös toistuva virhe. Virhettä pidetään toistuvana, jos samasta tai samankaltaisesta virheestä on huomautettu kirjallisesti kaksi (2) kertaa ja virhe edelleen toistuu.

Mikäli palveluntuottajan hyväksyminen palvelusetelituottajaksi on peruutettu toimintaan olennaisesti vaikuttavien reklamaatioiden johdosta, on palveluntuottajalla mahdollisuus hakeutua palvelusetelituottajaksi seuraavan kerran kolmen (3) kuukauden jälkeen peruuttamisesta.

8.4. Peruminen välittömästi merkittävien poikkeamien seurauksena

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa seuraavissa tilanteissa:

- Hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta.
- Laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty.

- Palvelusetelituottaja laiminlyö tahallisesti sääntökirjan ehtoja.
- Palvelusetelituottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
- Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

8.5. Peruminen laskutuksen viivästymisen johdosta

Mikäli palveluntuottaja ei ole toimittanut tilaajalle laskua sääntökirjan kirjauksien mukaisesti, tilaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta kahden (2) kirjallisen reklamaation jälkeen.

9. ASIAKKAAN ASEMA VIRHETILANTEESSA

Palvelusetelituottajan palvelussa on virhe, kun tuotettu palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palvelusetelituottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Virhetilanteessa palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palvelusetelituottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laatua koskevista seikoista ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

9.1. Palvelun virheen seuraamukset

Virhetilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelusetelituottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa asiakkaan ilmoituksesta, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelusetelituottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

9.2. Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti.

Palvelusetelituottajalla on mahdollisuus antaa vastine Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Jos vastine hyväksytään, palvelusetelin arvo suoritetaan palvelusetelituottajalle.

9.3. Sopimuksen purku

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

9.4. Vahingonkorvaus

Palvelusetelituottaja on velvollinen korvaamaan asiakkaalle aiheutuneet välittömät vahingot, jotka asiakas kärsii palvelusetelituottajan virheen vuoksi. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe johtuu palvelusetelituottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

10. PALVELUSETELIN ARVO

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

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hallitus päättää palvelusetelien arvoista ja niiden muutoksista. Osassa palveluseteleitä Päijät-Hämeen hyvinvointialue käyttää kattohintaa, jossa Päijät-Hämeen hyvinvointialue on määritellyt enimmäishinnan.

Palvelukohtaiset palvelusetelien arvot ilmoitetaan joko erillisellä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tekemällä päätöksellä tai sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

Palvelusetelituottaja voi antaa perustellun näkemyksensä palvelusetelin arvon muuttamisesta vuosittain viimeistään heinäkuun loppuun mennessä palvelusetelin Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

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

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

11. LASKUTUS

Päijät-Hämeen hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palvelusetelituottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvon ja toteutuneiden sekä hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Palvelusetelituottaja veloittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta annetun palvelusetelin arvon suuruisen summan, kuitenkin enintään palvelusetelituottajan hinnaston mukaisen hinnan. Palvelusetelituottaja veloittaa setelin arvon ylittävän osuuden suoraan asiakkaalta omavastuuosuuksena.

Veloituksiin ei saa lisätä tai sisällyttää pientoimitus- tai laskutuslisää, tilinhoitomaksuja tai muita vastaavia kustannuksia.

Laskutus tapahtuu takautuvasti kerran kuukaudessa sähköisen palveluseteli- ostopalvelujärjestelmän parastapalvelua.fi kautta. Palvelusetelituottaja tekee palveluvarauksen palveluseteliin ja tarkistaa setelin voimassaolon ja sisällön.

Palvelutapahtumat on oltava kirjattuna viimeistään seuraavan kuukauden neljänteen päivään mennessä.

Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon tai palvelun sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään vaan sisältötieto kirjataan palvelusetelituottajan omaan asiakastai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Päijät-Hämeen hyvinvointialueen on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet ylimääräiset kulut.

Järjestelmä poimii hyväksytyt palvelutapahtumat kuun 4. ja 5. päivän välisenä yönä ja muodostaa niistä tilityksaineiston, joka välitetään hyvinvointialueen talouden järjestelmään kirjanpitoa ja maksatusta varten. Maksatus palveluntuottajille tapahtuu jokaisen kuukauden 11. päivä. Mikäli maksatuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksatus tapahtuu seuraavana arkipäivänä.

Palveluseteli on veloitettava viimeistään 30 vuorokauden sisällä palvelusetelin voimassaolon päättymisestä.

Lisäksi on huomioitava, että sääntökirjan palvelukohtainen osa voi sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia laskutuksesta.

11.1. Muutoksista tiedottaminen

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle keskeisistä muutoksista, jota toiminnassa tapahtuu.

Keskeisiä muutoksia ovat esimerkiksi:

- Vastuuhenkilöiden vaihtuminen
- Yrityskaupat
- Toiminnan, yrityksen tai toimipaikan lopettaminen
- Palvelusetelipalvelun/palvelujen tuottamisen lopettaminen
- Palvelusetelipalvelun/palvelujen luokan tuottamisen lopettaminen