



**Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon
kuntayhtymä**

Omaishoidon palvelusetelisääntökirja perhepalvelujen tulosalueella

Kainuun soten yhtymähallitus
28.3.2018

Postiosoite:
Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon
kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:
Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon
kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:
etunimi.sukunimi@kainuu.fi
Puhelin:
08 61561

Y-tunnus
2496986-0

Pankki:
Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet
www.kainuu.fi

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon
kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon
kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

Sisältö

1. Sääntökirja	3
2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) - järjestelmä	3
3. Määritelmät tässä sääntökirjassa	3
4. Asiakkaan asema ja oikeusturva	4
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	5
6. Sähköiseen palveluseteli järjestelmään liittyvät toimintatavat	7
6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	7
6.2 Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu	7
6.3 Tietojen anto ja ylläpito	7
6.4 Palveluvaraus	7
6.5 Tapahtumakirjaus	8
6.6 Laskutus PSOP –järjestelmän kautta	8
6.7 Maksatus	8
7. Kainuun Soten velvoitteet ja oikeudet	8
8. Palvelun yleiset vaatimukset	9
9. Henkilöstö	9
10. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja palvelun sisältövaatimukset	10
11. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	11
12. Reklamaatio ja palaute	12
12.1 Seurantaraportti	12
13. Palveluiden laskutus asiakkaalta	12
14. Laadun hallinta ja valvonta	13
15. Rekisterinpito ja salassapito	13
16. Muut erityiset määräykset	14
17. Verotus	14
18. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	14
19. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	15
20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	16
Palvelujen tuottamiseen sovellettava keskeinen lainsäädäntö	17

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon
kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon
kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

1. SÄÄNTÖKIRJA

Sääntökirja on asiakirja siitä, mihin yksityinen sosiaalipalveluntuottaja sitoutuu, kun Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun sote) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaalihuollon palveluiden tuottajaksi.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaalipalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat lainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaalipalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluuhen hankkimiseksi.

Sääntökirjassa Kainuun sote asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehto- ja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Palvelusetelijärjestelmässä Kainuun sote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi.

2 SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUT (PSOP) –JÄRJESTELMÄ

Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelin käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista.

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun Kainuun sotelta asiakkaalle antamistaan palveluista. www.parastapalvelua.fi

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalisssa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalisssa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puhelin: 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
--	--	---	------------------------------	--	---

Palveluntuottajalla tulee olla internet -yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. PSOP -järjestelmän eri ominaisuudet otetaan käyttöön vuoden 2018 aikana ja käyttöönottoaikataulusta informoidaan erikseen palveluntuottajia.

3 MÄÄRITELMÄT TÄSSÄ SÄÄNTÖKIRJASSA

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Kainuun soten sosiaalipalveluiden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Kainuun soten ennalta määräämään arvoon asti.

Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Omaishoidonvapaan palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelusetelin arvosta Kainuun soten hallitus päättää erikseen.

Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Kainuun soten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmällä palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan /asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVA

Kuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymän tulee ohjata hänet kuntayhtymän muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kuntayhtymän hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas voi antaa toiselle henkilölle valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan.

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puhelin: 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
---	--	---	------------------------------	--	---

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kuntayhtymän hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista.

Mikäli kuntayhtymä lopettaa palvelusetelijärjestelmän, kuntayhtymä järjestää omaishoidon vapaan palvelun muulla tavalla.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakas voi olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan Kainuun sotelle ja/tai tehdä kantelu Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle, Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai Oikeuskanslerille.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kainuun sotelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata viivytyksettä. PSOP:iin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOP:n välityksellä. Vastine tulee pääsääntöisesti lähettää myös kirjallisesti. PSOP-järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määräytyy palveluntuottajan laatuindeksi. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

Asiakas voi myös reklamoida palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden (2) viikon sisällä kirjallisesti ja PSOP:n kautta tulleeeseen reklamaatioon myös PSOP:n välityksellä.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Kainuun sote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Kainuun sote tai palveluntuottaja ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua tai muita maksuja palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Asiakas voi vaihtaa sopimusehtojen mukaisesti palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

5 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman erillistä kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Palveluntuottajalta edellytetään:

- 1) On merkitty ennakkoperintärekisteriin
- 2) Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.
- 3) On merkittynä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri).
- 4) On rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
- 5) On merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun sote tarkistaa asian yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä, www.yti.fi.
- 6) On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli palveluntuottajalla on työntekijöitä.
- 7) Vastaa siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun soten palveluilta.
- 8) Vastaa siitä, että voimassa on toiminnan edellyttämät lakisääteiset vakuutukset sekä vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §.)
- 9) Vastaa verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
- 10) Vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja siitä, että viranomais määräyksiä ja ohjeita noudatetaan.
- 11) Vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
- 12) Vastaa siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 6 §).
- 13) Vastaa siitä, että voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan.

- 14) Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.
- 15) Tuottaa palvelusetelillä tuotettavat palvelut Kainuussa
- 16) Sitoutuu perehtymään tarvittaessa asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelun tuottamiseksi
- 17) Tarkistaa terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiTerhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiSuosikki-rekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>). Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.
- 18) Ei saa sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
- 19) Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Kainuun sotelle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydyt tiedot ja selvitykset.
- 20) Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä.
- 21) Palveluntuottaja tarkistaa PSOP:ista tai palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan, ettei palvelusetelipalvelua anneta ennen omaishoidon vapaiden kertymistä.

6 SÄHKÖISEEN PALVELUSETELI JÄRJESTELMÄÄN LIITTYVÄT TOIMINTATAVAT

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajaa koskevat ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä. Kainuun Soten verkkosivuilla osoitteessa www.sote.kainuu.fi/psop löytyy lisätietoja palveluseteli-ostopalvelujärjestelmästä.

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi.

Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Verohallinnon Katso-tunnisteen. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen.

Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat Katso-tunnistetta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää Kainuun sotelle hyväksyttäväksi.

6.2 Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Palveluntuottajan tulee liittyä Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, jolloin palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus ja valvonta tapahtuvat automaattisesti järjestelmässä Tilaajavastuu-liittymän avulla. Liitteet voi esittää vain PSOPissa. Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydetyt liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä Kainuun sotelle Katso-allekirjoituksella varmennettuna.

Tämän sääntökirjan voimaan tultua edellytetään kaikilta palveluntuottajiksi hakeutuvilta liittymistä Luotettava Kumppani-palveluun 30.6.2018 mennessä.

6.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palvelusetelitään. Kainuun sote perii lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta muodostuvat kustannukset palveluntuottajalta.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Asiakkaat näkevät PSOP:ista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

6.4 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkistaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja tarkistaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, Kainuun sote ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

6.5 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP-järjestelmään välittömästi, kun palvelutapahtuma on toteutunut.

6.6 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnusteen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelin sähköisestä järjestelmästä. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Kainuun sotelta setelin arvoon asti. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään välittömästi niiden toteuttamisen jälkeen. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu PSOP-järjestelmään.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuina PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään tämän jälkeen, se myöhästyy kyseisen kuukauden maksatuksesta ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon

6.7 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatuista palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kainuun sote tilittää palveluntuottajalle automaattisesti kerran kuukaudessa toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 21 vuorokauden kuluttua. Palveluntuottaja saa PSOP-järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle enintään hänen järjestelmässä hyväksyty hintansa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja Kainuun sote voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

7 KAINUUN SOTEN VELVOITTEET JA OIKEUDET

Kainuun sote toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. momentin kohtien 1–4 vaatimukset sekä Kainuun soten asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Palvelusetelilain 4 § 3 momentissa tarkoitettu luettelo eli palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:issa.

Kainuun sote ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Kainuun sote päättää asiakkaista, jotka ovat oikeutettuja saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun ja neuvoo asiakkaita palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.

Kainuun sote valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kainuun sote peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kainuun sote ei vastaa palveluntuottajan palvelunsaajalle aiheuttamasta vahingosta tai peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Kainuun sote ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajille.

8 PALVELUN YLEISET VAATIMUKSET

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toiminta-/liiketoimintasuunnitelman ja tarvittaessa lääkehoitosuunnitelma.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet, toimintakyky, ikä ja olosuhteet. Palveluntuottajan tulee lisäksi huomioida omaishoidon tukeen liittyvä lainsäädäntö sekä muu omaishoitoon sovellettava lainsäädäntö sekä yleisesti hyväksytyt ja voimassa olevat suositukset.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhoitoon sekä hyvään kohteluun.

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty sekä vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja vastaa siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan vastaa asiakirjojen käsittelystä siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

9 HENKILÖSTÖ

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Kainuun sotien henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja vastaa, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavilta Kainuun sotien palveluilta.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan on osoitettava kulloiseenkin asiakastilanteeseen parhaiten soveltuva työntekijä. Henkilökunnan on sitouduttava yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti. Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomenkielen taito.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta aina PSOP:iin.

10 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIN KUULUVAT ASIAKKAAT JA PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

Kainuun sotien perhepalvelujen tulosalueella järjestettävällä omaishoidolla tarkoitetaan vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla.

Omaishoidontuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu hoidettavalle annettavista palveluista sekä omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista, jotka määritellään hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Omaishoidontukea voidaan myöntää, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa, joka on mahdollista järjestää hoidettavan kotona sopimalla siitä hänen omaisensa tai läheisensä kanssa ja tarpeellisten palveluiden avulla.

Lain mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi (2) vuorokautta kalenterikuukautta kohti.

Kainuun sotessa sekä sitovaa että ei-sitovaa hoitotyötä tekeville omaishoitajille järjestetään

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puhelin: 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
--	--	---	------------------------------	--	---

vähintään kolme (3) vuorokautta vapaata kalenterikuukautta kohden. Lisäksi omaishoidossa olevalle asiakkaalle voidaan järjestää muuta ympärivuorokautista hoitoa siten, että asiakkaan hoitoaika muualla kuin omaishoidossa omaishoidonvapaavuorokaudet mukaan lukien on enintään seitsemän (7) vuorokautta kalenterikuukautta kohden.

Omaishoitajan ja Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän väliseen sopimukseen ja hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan, miten hoidettavan hoito järjestetään hoitajan vapaan aikana. Hoidettavalla tai omaishoitajalla ei ole ehdotonta oikeutta valita vapaan aikaista hoitomuotoa. Perusteena tulee kaikissa tapauksissa olla ympärivuorokautinen sidonnaisuus hoitotyöhön.

Omaishoitaja voi pitää vapaansa kuukausittain tai hän voi säästää niitä ja pitää kerrallaan useimpia vapaapäiviä. Kainuun sote ja omaishoitaja voivat sopia, että omaishoitaja pitää vapaansa useampana alle vuorokauden pituisena jaksona. Vapaat tulee käyttää kalenterivuositain, omaishoidon tuen sopimuksen voimassaoloaikana.

Omaishoitajan vapaat järjestetään Kainuun sotessa siten, että ensisijaisesti käytetään omaishoidon sijaisomaisjärjestelmää, paikkakunnan oman toiminnan asumisyksikköjä ja erityishuollon tilapäisyksikköä. Mikäli edellä mainituilla vaihtoehdoilla ei voida järjestää vapaita, järjestetään ne lyhytaikaisessa perhehoidossa tai palvelusetelillä.

Palvelusetelillä **omaishoidon vapaan ympärivuorokautista palvelua** voi tuottaa yksityinen, Kainuun soten palveluseteliyrittäjäksi hyväksymä palveluntuottaja, jolla on Valviran tai Pohjois-Suomen Aluehallintoviraston myöntämä toimilupa tuottaa ympärivuorokautista vammaispalvelulain mukaista palveluasumista tai kehitysvammalain mukaista asumispalvelua ja joka sitoutuu tuottamaan palvelunsa Kainuun soten määrittelemällä hintakatolla 111,40 €/vrk, joka sisältää asiakkaan omavastuuosuuden 11,40 €/vrk. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta omavastuuosuuden 11,40 €/vrk. Kainuun soten vammaispalveluiden palvelusetelin arvo palveluntuottajalle on 100 €/vrk. Vapaa vuorokausi on asiakkaan saapumisesta seuraavat 24 tuntia.

Omaishoidon vapaa voidaan järjestää myös yhtä vuorokautta lyhyempänä vapaana ns. **päiväsaikaan pidettävänä vapaana**, jolloin hoito järjestetään palvelusetelillä asiakkaan kotona annettavana palveluna. Palvelusetelillä ns.päiväsaikaan pidettävää omaishoidon vapaata voi tuottaa yksityinen kotihoidon palveluntuottaja, jonka Kainuun sote on hyväksynyt omaishoidon vapaan palveluseteli palveluntuottajaksi. Tällöin palvelusetelin arvo on 100 €/päivä. Asiakkaalta ei peritä palvelusta omavastuuosuutta. Palvelusetelillä voi ostaa hoivapalveluja ja normaaliin päivittäiseen omaishoitajan työhön kuuluvia tehtäviä.

Palvelusetelillä järjestettävän omaishoidon vapaan aikaisen hoidon asiakasmaksun perintäkäytäntö on Kainuun soten vammaispalveluissa vanhuspalvelujen perintäkäytännön mukainen.

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän hallituksen päätösten 14.6.2017 § 186 ja 23.8.2017 § 246 mukaisesti Metropolia Ammattikorkeakoulun hallinnoiman Avain kansalaisuuteen (henkilökohtainen budjetti) hankkeen aikana kokeiluun osallistuvilla omaishoitajilla on mahdollisuus laajentaa omaishoidon vapaan järjestämistapaa kotipalvelun tukipalveluihin tai lapsiperheiden kotipalveluun. Hanke toteutetaan ajalla 1.6.2016 – 31.5.2019. Palveluntuottajan on oltava merkittynä Kainuun soten

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

ylläpitämään rekisteriin kotipalvelujen tukipalveluista tai lapsiperheiden kotipalvelusta. Näitä palveluseteleitä ei hallinnoida PSOP- järjestelmän kautta, koska ne liittyvät hankkeeseen, jossa kokeillaan Kainuun soten palvelutarjotinta.

Omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteliasiakkaita ovat ne omaishoidettavat, joiden hoito järjestetään omaishoitajan lakisääteisten vapaiden ajalla palvelusetelillä.

Kainuun soten hallitus päättää kulloinkin voimassa olevasta palvelusetelin arvosta. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää muuhun kuin omaishoidon vapaisiin. Mikäli asiakas hankkii lisäpalveluja, hän maksaa itse palvelut, jotka eivät sisälly palvelusetelillä hankittavaan palveluun.

11 VASTUUT, VAKUUTUKSET JA VAHINGONKORVAUKSET

Mahdolliset palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvaa palveluntuottajan vakuutus ja palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti.

Kainuun sote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos palveluntuottaja tarjoutuu viipymättä tekemään oikaisun asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä ja asiakas hyväksyy oikaisun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön. Asiakas voi käyttää virhe- ja viivästystilanteissa kuluttajansuojalain mukaisia keinoja.

Kuluttajansuojalain mukaisiin seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla.

Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

12. REKLAMAATIO JA PALAUTE

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kainuun sotelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen.

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

12.1 Seurantaraportti

Paperinen seurantaraportti voidaan pyytää palveluntuottajilta pistokoeluontoisesti. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tullaan hylkäämään. Asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran seurantaraporttiin.

13 PALVELUIDEN LASKUTUS ASIAKKAALTA

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan tulee liittää PSOPista tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää muuhun kuin palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti. Kainuun sote ei maksa peruuntuneista käynneistä. Palveluntuottaja ei voi lisätä asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

14 LAADUN HALLINTA JA VALVONTA

Kuntayhtymä, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puhelin: 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
--	--	---	------------------------------	--	---

valvontaviranomaisina. Kuntayhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä että muut Kainuun sote tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Kainuun sotelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä toimintakertomuksen yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee raportoida Kainuun sotelle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoiloituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Kainuun sotelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Sote kuntayhtymän kirjaamoon. Mm. yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteistietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPiin.

Kainuun sotella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Palveluntuottajan tulee liittää vuosittain 30.4 mennessä PSOPiin ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja toimintakertomus.

15 REKISTERINPITO JA SALASSAPITO

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Kainuun sote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaisissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä Kainuun soten asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain (523/1999) ja sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) edellyttämällä tavalla sekä Kainuun soten ohjeistusta noudattaen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja vastaa

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon
kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon
kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään asianmukaisesti ja oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta (henkilötietolaki 523/1999, 12 §). Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneet asiakasasia- kirjat palvelun päätyttyä Kainuun sotelle kirjaamon kautta Kainuun soten arkistoon. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOP:ssa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Kainuun soten palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

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

Palveluntuottaja ja Kainuun sote sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua

16 MUUT ERITYISET MÄÄRÄYKSET

Kuntayhtymä ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteleihin liittyvä sähköposti: psop@kainuu.fi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOPissa.

17 VEROTUS

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puhelin: 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
---	--	---	------------------------------	--	---

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin henkilökohtaiseen käyttöön. Palveluseteli ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan mahdollinen omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.) Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011). Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

18 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kainuun sotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun soten yhtymähallitus ja nämä muutokset päivitetään sääntökirjaan ilman erillistä sääntökirjan hyväksyttämistä yhtymähallituksessa.

Kainuun sote voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottaja koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOP:ista saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Kainuun sotelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Kainuun sotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Kainuun sote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa *Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen* mainituista syistä, on Kainuun soten toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden palvelut sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä palveluja toisella palveluntuottajalla tai Kainuun soten omassa palvelutuotannossa.

Palveluntuottajan on toimitettava Kainuun sotelle kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus tuottaa palvelut asiakkaille, jotka ovat irtisanomishetkellä palvelujen saajina ja tuottaa palvelut loppuun palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottaja.

Postiosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
PL 400
87070 Kainuu

Laskutusosoite:

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,
Ostolaskut
PL 401
87070 Kainuu

Sähköposti:

etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Puhelin:

08 61561

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

Iban:
FI08 8119 9710 0089 72
BIC: DABAFIHH
OVT-tunnus
0037249698602000

Internet

www.kainuu.fi

19 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

Kainuun sotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palvelun- tuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

1. palveluntuottaja ei noudata Kainuun sotien kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia,
2. palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä,
3. palveluntuottaja on syyllistynyt ammatinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen,
4. palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu,
5. lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan,
6. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai on haettu konkurssiin,
7. palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa,
8. palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen
9. palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä,
10. palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai
11. palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

20 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Kainuun sotien puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa tai hallinnollisessa luottamusasemassa palvelusetelipalveluita tuottavaan palveluntuottajaan.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkaista, osuuksista tai äänivallasta).

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuudessa noudetaan lisäksi soveltuvin osin Kainuun sotien konserniohjetta (yhtymävaltuusto 19.6.2017§ 8).

21 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA KESKEINEN LAINSÄÄDÄNTÖ

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puhelin: 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
---	--	---	------------------------------	--	---

Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
 Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
 Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014) ja sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä
 (159/2007)
 Työturvallisuuslaki (738/2002)
 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta
 (733/1992)
 Henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
 Kuluttajansuojalaki (38/1978)
 Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
 Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
 Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
 Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
 Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
 Arvonlisäverolaki (1501/1993)
 Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
 Oikeusministeriön asetus kuluttajariitalautakunnasta (188/2007)
 Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)

Postiosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	Laskutusosoite: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi Puhelin: 08 61561	Y-tunnus 2496986-0	Pankki: Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	Internet www.kainuu.fi
---	--	---	------------------------------	--	---