



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

**Omaishoidon palvelusetelisääntökirja vanhuspalvelujen tulosalueella  
Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän hallitus 28.3.2018 § 81**

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

## Sisältö

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



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

## 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 terveystaluuhan hankkimiseksi.

Sääntökirjassa Kainuun sote asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehto- ja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy 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 [parastaluu.fi](http://www.parastaluu.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.parastaluu.fi](http://www.parastaluu.fi)

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, 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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

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

**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.

**Ostavastuuosuudella** 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

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

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä Kainuun soten 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 läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan.

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

---

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiensa mahdollisten lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

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

Mikäli Kainuun sote lopettaa palvelusetelijärjestelmän asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy ja tuolloin Kainuun sote järjestää 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.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille.

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

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.

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

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

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

## 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.

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**  
2496986-0

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

**Internet**  
[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

Palveluntuottajalta edellytetään, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun sote tarkistaa tarvittaessa asian yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä, [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi). Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.

On merkittynä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin (= Valvira).

On rekisteröitynyt kaupparekisteriin.

On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli palveluntuottajalla on työntekijöitä. Vastaa siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun soten palveluilta.

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 vastuuvakuutus käytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §)

Vastaa verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.

Vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja siitä, että viranomaismääräyksiä ja ohjeita noudatetaan.

Vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Vastaa siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 6 §).

Vastaa siitä, että voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.

Tuottavat palvelusetelillä tuotettavat palvelut Kainuussa ja sitoutuvat perehtymään tarvittaessa asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelujen tuottamiseksi.

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.

Ei saa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskoksuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Kainuun sotelle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydetty tiedot ja selvitykset.

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä.

Palveluntuottaja tarkistaa PSOP:sta tai palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan, ettei palvelusetelipalvelua toteuteta ennen omaishoidon vapaiden kertymistä.

## 6. SÄHKÖISEN PALVELUSETELI JÄRJESTELMÄÄN LIITTYVÄT TOIMINTATAVAT

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten 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 PSOP:n käyttämistä. Kainuun sotien verkkosivuilla osoitteessa sote.kainuu.fi/psop löytyy aina esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi, sekä palvelukohtainen sääntökirja.

### 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.**

Palveluntuottaja tarvitsee Katso –tunnisteen aina tehdessään muutoksia PSOP:issa.

### 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 PSOP:issa.

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.



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

### 6.3 Tietojen anto ja ylläpito

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

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

### 6.4 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa 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, niin Kainuun sote ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

### 6.5 Tapatumakirjaus

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.

### 6.7 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteeseen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Kainuun sotelta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut kustannukset maksaa asiakas suoraan palveluntuottajalle.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen 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 sähköiseen järjestelmään.





Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

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

## 6.8 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kainuun sote tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan 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 laskutuskuukauden viimeisestä päivästä 21 vuorokauden kuluttua. Palveluntuottaja saa 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 silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytyt hintansa.

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

## 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. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Kainuun soten asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Palvelusetelilain 4 § 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo eli palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa.

Kainuun sote ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin.

Kainuun sote päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun ja neuvoo asiakasta 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.

---

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

Kainuun sote ei vastaa palveluntuottajan palvelunsaajalle aiheuttamasta vahingosta, eikä myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Kainuun sote ei sitoudu osoittamaan asiakkaitapalveluntuottajille.

## 8. PALVELUN YLEISET VAATIMUKSET

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminta-/ liiketoimintasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty sekä vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2012) mukaiset velvoitteet sekä noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmistien hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain vaatimukset. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja palvelun tuottaja 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 soten henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja vastaa, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun soten toiminnalta.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palveluntarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan on kohdistettava 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. Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomenkielen taito.

Vastuuhenkilön vaihtumisesta on aina tehtävä muutos PSOPiin.

---

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

## 10. PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT JA PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

Kainuun soten vanhuspalvelujen tulosalueella järjestettävällä omaishoidolla tarkoitetaan ikääntyneen henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoitajalla tarkoitetaan omaista tai muuta hoidettavalle läheistä henkilöä, joka on tehnyt omaishoitosopimuksen. Omaishoidettavan hoidon järjestäminen hoitajan vapaan aikana suunnitellaan kirjallisesti ennakkoon hoidettavan asiakassuunnitelmaan.

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

Omaishoitajalla on lakisääteinen oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohden. Kainuussa omaishoitajille järjestetään vähintään kolme (3) vuorokautta vapaata kalenterikuukautta kohti. Oikeus lakisääteiseen vapaaseen on määritelty tarkemmin omaishoidon myöntämisperusteissa (H 18.12.2017 § 378).

Omaishoidonvapaa järjestetään ensisijaisesti sijaisomaisjärjestelmällä, perhehoidolla tai Kainuun soten omissa tehostetun palveluasumisen yksiköissä (hoitokodit).

Mikäli omaishoidon vapaita ei voida järjestää edellä mainituilla tavoilla, omaishoidon lakisääteinen vapaa voidaan järjestää palvelusetelillä joko hoidettavan kotiin järjestettyä hoivana ja hoitona yksityisen kotihoidon palveluntuottajan toteuttamana tai ympärivuorokautisena hoivana ja hoitona yksityisessä tehostetun palveluasumisen yksikössä (hoitokodissa).

Vapaa vuorokausi on saapumisesta seuraavat 24 tuntia. 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 ne palvelut, jotka eivät sisälly palvelusetelipalveluun.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti.

Omaishoitaja voi halutessaan valita omaishoidon lakisääteisen vapaan palvelusetelin käytettäväksi hoidettavan kotona järjestettynä hoivapalveluna. Omaishoitaja voi palvelusetelin arvolla, joka on 100 €/vrk vuonna 2018, ostaa kotiin hoivapalveluja ja normaaliin päivittäiseen omaishoitajan työhön kuuluvia tehtäviä. Hoidettavan kotona palvelu sisältää omaishoidettavan tarpeenmukaisen avustamisen, hoidon, hoivan ja huolenpidon omaishoitajan poissa ollessa.

Yksityiset kotihoidon palveluntuottajat Kainuun sote on hyväksynyt omaishoidon vapaan palveluseteli palveluntuottajaksi.

Omaishoitaja voi halutessaan valita omaishoidon lakisääteisen vapaan palvelusetelin käytettäväksi tehostetun palveluasumisen yksikössä, yksityisessä hoitokodissa.

Tehostetun palveluasumisen yksiköllä on joko Valviran tai Pohjoissuomen aluehallintoviraston

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

myöntämä toimilupa tuottaa sosiaalihuoltolain § 21 mukaista tehostettua palveluasumista ja Kainuun sote on hyväksynyt palveluntuottajan omaishoidon vapaan palveluseteli palveluntuottajaksi.

Palvelun sisällön vaatimukset on kirjattu tehostetun palveluasumisen palvelusetelin hyväksymiskriteereihin (STLTK 11.4.2012 § 123) sekä myöhemmin julkaistavaan tehostetun palveluasumisen sääntökirjaan.

Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikaista ympärivuorokautista hoivapalvelua tuottava palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan palvelunsa Kainuun soten vanhuspalveluiden määrittämällä hintakatolla 114,40 €/vrk, joka sisältää asiakkaan omavastuuosuuden 11,40 €/vrk. Tämän hoidettavan omavastuuosuuden palveluntuottaja perii suoraan asiakkaalta ja hoidettavan maksettavaksi voi tulla korkeintaan 11,40 €/vrk / 3 vrk kuukaudessa niistä palveluista, jotka korvaavat omaishoitajan antamaa hoitoa riippumatta siitä, mitä palveluja käytetään.

## 11. VASTUUT, VAKUUTUKSET JAVAHINGONKORVAUKSET

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 viivymättä 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 kuluttajan-suojalain mukaisia keinoja.

Kuluttajansuojalain mukaisiin seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä 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.

---

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

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.

## 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 määrittyä palveluntuottajan laatuindeksi.

### 12.1 Seurantareportti

Palveluntuottajalta voidaan pyytää erityistilanteissa paperinen seurantareportti, mitä palveluntuottaja käyttää asiakaskäyntien todentamiseen ja jossa on asiakkaan allekirjoitus.

Seurantareportti 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.

## 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 laskutus- yms. lisiä.



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

## 14. LAADUN HALLINTA JA VALVONTA

Kainuun sote, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kainuun sote 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, hoitovahinkoilmoituksista 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 Kainuun soten 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 henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä Kainuun soten asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

---

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

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 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 palvelujenmarkkinointitarkoituksessa.

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

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa 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 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

Kainuun sote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteliin liittyvä sähköposti: [psop@kainuu.fi](mailto:psop@kainuu.fi). Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOPissa

---

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)



Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

## 17. VEROTUS

**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 hänitse 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 PSOPista 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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**  
2496986-0

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

**Internet**  
[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)





Laadittu 16.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Mäklin, Jaana  
Salomaa, Seija

## 21. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

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

Palveluntuottaja ei noudata Kainuun soten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.

Palveluntuottaja ei noudata hyviäpalvelukäytäntöjä.

Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.

Palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus onrajoitettu.

Lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan.

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.

Palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytystentoteutumisessa.

Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen.

Palveluntuottaja on antanut olennaisesti väärää tietojayrityksestä.

Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai Palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisenperuuttamista.

## 20. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄNRIIPPUMATTOMUUS

Kainuun soten puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa 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.

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

---

**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](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Y-tunnus**

2496986-0

**Pankki:**

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

**Internet**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)