



**Tehostetun palveluasumisen palvelusetelisääntökirja vanhuspalvelujen  
tulosalueella 1.3.2019 alkaen 23.1.2019 § 22**



Sisältö	sivu
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
6. Sähköiseen palvelusetelijärjestelmään liittyvät toimintatavat ...	7
6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajan valvonta .....	7
6.2 Tilaaavastuun Luotettava Kumppani-palvelu .....	7
6.3 Tietojen anto ja ylläpito .....	7
6.4 Palveluvaraus .....	7
6.5 Tapahtumakirjaus .....	8
6.6 Keskeytys .....	8
6.7 Laskutus PSOP –järjestelmän kautta .....	8
6.8 Maksatus .....	8
7. Kainuun sotien velvoitteet ja oikeudet .....	9
8. Palvelun yleiset vaatimukset .....	10
9. Henkilöstö .....	11
10. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat .....	11
11. Palvelun sisältövaatimukset .....	11
12. Palvelusetelinarvo .....	14
13. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset .....	15
14. Reklamaatio ja palaute .....	15
14.1 Seuranraportti .....	15
15. Palveluiden laskutus asiakkaalta .....	16
16. Laadun hallinta ja valvonta .....	16
17. Rekisterinpito ja salassapito .....	17
18. Muut erityiset määräykset .....	18
19. Verotus .....	18
20. Sääntökirjan voimassaoloaika, muuttaminen ja irtisanominen .....	18
21. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen .....	19
22. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	19



## 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 järjestelyissä 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 järjestämässä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Sääntökirjassa Kainuun sote asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Palvelusetelijärjestelmässä Kainuun sote asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

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

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa [parastapalvelua.fi](http://parastapalvelua.fi).

## 2. SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUT (PSOP) JÄRJESTELMÄ

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (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 hyväksytyyn tilityksaineiston perusteella maksun Kainuun sotelta asiakkaalle antamistaan palveluista. [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi).

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



### 3. MÄÄRITELMÄT

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 2 §:n kohdassa tarkoitettua asiakasta.

**Palvelustelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan Kainuun soten kunnan sosiaalipalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata tavallisen palveluasumisen kustannukset Kainuun soten ennalta määräämään arvoon asti.

**Tehostetulla palveluasumisella** tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 §:ssä tarkoitettua asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa. Asumispalvelut on tarkoitettu niille vanhuksille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

**Tulosidonnaiselle palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy asiakkaan säännöllisten bruttotulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.

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

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa, jonka Kainuun sote on hyväksynyt tehostetun palveluasumisen palveluntuottajaksi.

**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. (H 15.6.2016 § 141).

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun sote ohjaa asiakkaan kainuun soten muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan on annettava palvelusetelien arvon määrittämistä varten tarvittavat tulotiedot Kainuun sotelle. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

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 tietojiaan PSOPista täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan.



Asiakkaalla on oikeus käyttämään palveluseteliä vain Kainuun soten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista.

Mikäli Kainuun sote lopettaa palvelusetelien käytön, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy ja tuolloin Kainuun sote järjestää palvelun muulla tavoin.

Asiakasta koskevat sosiaali- ja terveydenhuollon 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 hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai sen korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella.

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 viimeistään 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille.

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

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

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

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

## **5. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET**

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

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki sääntökirjan vaatimukset täyttävät palveluntuottajat ilman erillistä kilpailusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun sote tarkistaa tarvittaessa asian yritys- ja yhteisöjärjestelmästä, [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi).

Palveluntuottajalta edellytetään, että se täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetun lain vaatimukset:



Palveluntuottajalla tulee olla palvelutuotannon mukainen toimilupa. Palveluntuottaja on merkittynä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin luvan varaisten palvelujen osalta.

Palveluntuottajalta edellytetään, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja on rekisteröity kapparekisteriin. Palveluntuottaja on merkitty työnantajarekisteriin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan.

Palveluntuottaja vastaa verojen, eläke- ja sosiaalimaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista. Palveluntuottaja vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja siitä, että viranomais määräyksiä ja ohjeita noudatetaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että voimassa on toiminnan edellyttämät lakisääteiset vakuutukset sekä vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoilta vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §)

Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset. Palveluja tulee markkinoida asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.

Palveluntuottaja ei saa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuksella (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.

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

Palveluntuottaja tarkistaa PSOPista tai palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä tehostetun palveluasumisen palveluseteli palveluntuottajaksi.

Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös Kainuun soten muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan palveluntuottajarekisteristä eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalveluita.



## **6. SÄHKÖISEEN PALVELUSETELI JÄRJESTELMÄÄN LIITTYVÄTTOIMINTATAVAT**

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkistaminen, 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 PSOPin käyttämistä. Kainuun soten verkkosivuilla osoitteessa sote.kainuu.fi/psop löytyy esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä palvelukohtainen sääntökirja.

### **6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta**

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelu.fi. Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Verohallinnon Kato-tunnisteen. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Palveluntuottaja tarvitsee Katso-tunnisteen aina tehdessään muutoksia PSOPissa.

### **6.2 Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu**

Kaikilta palveluntuottajaksi hakeutuvilta edellytetään liittymistä 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, pyydetty liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä Kainuun sotelle Katso-allekirjoituksella varmennettuna.

### **6.3 Tietojen anto ja ylläpito**

Palveluntuottajan tulee ylläpitää ajan tasalla oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen aja tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Asiakkaat näkevät PSOPissa palveluntuottajan yhteystiedot, hinnaston sekä mahdolliset lisätiedot ja voivat näiden tietojen perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Kainuun sote perii lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta muodostuvat kustannukset palveluntuottajalta.

### **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.



Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

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.

## **6.5 Tapahtumakirjaus**

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

## **6.6 Keskeytys**

Palveluntuottajan tulee kirjata PSOPiin myös asiakkaan tilapäisen poissaolon keskeytystiedot ensitilassa. Keskeytyskirjaus tehdään annetun ohjeistuksen mukaisesti.

Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa. Kainuun sote kuntayhtymä maksaa 50 prosenttia asiakkaan palvelusetelin arvosta, mikäli asiakkaan hoito keskeytyy tilapäisesti korkeintaan 14 vuorokauden ajaksi. Kainuun sote kuntayhtymä ei maksa tämän jälkeen tulevista poissaolopäivistä.

## **6.7 Laskutus PSOP – järjestelmän kautta**

Asiakas toimittaa saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteeseen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Kainuun sotelta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas suoraan palveluntuottajalle.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään välittömästi niiden toteutumisen jälkeen. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtraisen tilitysaineiston. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

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 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.

## **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 sääntökirjan vaatimukset.

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

Kainuun sote ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsitelty yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPissa hakeutumisen (liitteineen) palveluseteliyrittäjäksi ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin.

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

Kainuun sotella on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon.

Kainuun sote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kainuun sote ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

## **8. PALVELUN YLEISET VAATIMUKSET**

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

Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluun sekä hyvään kohteluun. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toimintakyky. Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman toteuttamiseen.



Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysterveystoimista (989/2012) mukaiset velvoitteet sekä noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palvelun tulee täyttää sosiaalihoollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain vaatimukset.

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

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajan kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu ja irtisanomisaika merkitään asiakkaan sopimukseen. Sopimukseen tulee kirjata myös se, että palveluntuottajan tulee liittää laskuun liitteeksi PSOPista tulostamansa asiakkaan omavastuuerittely.

Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan saama palvelu on omavastuutonta, koska erittelystä näkyy annettujen palveluiden ajankohdat.

Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta.

Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyydettyäessä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen viranhaltijan kanssa.

## 9. HENKILÖSTÖ

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää kelpoisuusehdot ja tarkastaa terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiTerhikki-rekisteristä ja sosiaalihoollon ammattihenkilöiden pätevyyden Julkisuusosikki-rekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi>).

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty. Vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti ammattiryhmäkohtaisiin tehtäväkuviin.

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuotavilta yksiköiltä.

Henkilöstömitoituksen tehostetussa palveluasumisessa tulee olla vähintään 0,5, mutta kuitenkin aina yksikön toimiluvan mukainen.

Toimintayksikön hoidollisesta toiminnasta ja lääkehuollosta vastaa terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö. Toimintayksikön hoidollisesta toiminnasta vastaavalla henkilöllä on sosiaali- ja /tai terveydenhuollon opisto- /ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus vanhuspalveluista.



Toimintayksikössä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammatillisen koulutuksen omaava henkilöstö kaikissa työvuoroissa ympärivuorokauden, myös henkilökunnan palaverien ja ruokailun aikana. Jokaisessa työvuorossa on nimetty, vähintään kouluasteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava työvuoron vastuuhoidtaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu.

Toimintayksiköissä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilö kaikissa työvuoroissa.

Valvovan viranomaisen hoitohenkilöstöä koskevaan mitoitukseen hyväksymä hoiva-avustaja hyväksytään henkilöstömitoitukseen, mikäli heillä on 60 opintopisteen laajuudessaan hyväksyttävästi suoritettu hoiva-avustajan koulutus.

Henkilökunnan määrä eri vuorokauden aikoina on mitoitettu asiakkaiden todellisten palveluntarpeiden mukaan. Henkilöstö on jaettu työvuoroihin niin, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palveluntarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen taito. Henkilökunnan on sitouduttava yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

## **10. PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT**

Kuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää tehostetun palveluasumisen myöntämisedellytykset. Tehostetun palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu ikääntyneille asiakkaille, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

## **11. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaan palveluasumista järjestetään henkilölle, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti.

Perushoivaan kuuluu, että asiakasta autetaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissaan hänen palvelutarvettaan vastaavasti. Avun tarve määritellään yhteistyössä asiakkaan/asiakkaan omaisten/edunvalvojan kanssa. Avun tulee olla asiakkaan osallisuutta vahvistavaa, toimintakykyä ylläpitävää ja kuntouttavaa. Asiakkaan voinnin muutoksia seurataan säännöllisesti ja muutokset huomioidaan hoivan ja hoidon toteuttamisessa.

Sairaanhoitoon sisältyy asiakkaan sairauksien mukainen hoito. Toimintayksikössä täytyy olla sairaanhoidossa tarvittavat hoitovälineet. Asiakkaan kokonaisvaltainen lääkehoito sisältyy sairaanhoitoon. Asiakkaan suostumuksella palveluntuottaja voi käyttää apteekin tarjoamaa annosjakelua, jolloin palveluntuottaja maksaa annosjakelun kustannukset. Sairaudenhoitoon käyttämänsä lääkkeet asiakas maksaa itse.

Toimintayksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja Sairaanhoitajan käsikirja.



Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaan tulee lähtökohtaisesti kyetä asumaan toimintayksikössä elämänsä loppuun asti. Saattohoito kuuluu tehostettuun palveluasumiseen. Toimintayksikössä on kirjallinen suunnitelma saattohoidon toteuttamisesta.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

Palveluseteli on kuntayhtymän päätöksellään asiakkaalle myönnettävää kohdennettua ostovoimaa, jolla hän voi ostaa itse valitsemaltaan palveluseteliyrittäjältä palvelun, johon palveluseteli on kohdennettu.

Asiakas voi käyttää hänelle myönnettyä palveluseteliä vain palveluntarpeen arvioinnissa todettuun hoivan ja hoidon maksuun. Palvelusetelillä ei voida maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Asiakas maksaa vuokran, ateriapalvelun ja tukipalvelut (siivous ja vaatehuolto) sekä mahdollisen omavastuuosuuden eli tuottajan vuorokausihinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen sekä muut mahdolliset palveluntuottajan kanssa sopimansa palvelut suoraan palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja laatii asiakkaalle sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä tarkoitetun palvelu- ja hoitosuunnitelman. Asiakaskohtainen palvelun sisältö on määritelty yksilöllisessä palvelu- ja hoitosuunnitelmassa / asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelu- ja hoitosuunnitelman / asiakassuunnitelman mukaisista palveluista.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma / asiakassuunnitelma tarkistetaan puolivuositain palveluntuottajan toimesta tai vähintään silloin, kun asiakkaan hoidon ja palvelutarve muuttuu.

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Asiakkaan sekä tämän omaisten tai läheisten tulee olla tietoisia siitä, kuka on asiakkaan omahoitaja. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta ja yhteydenpidosta omaisiin.

Toimintayksiköissä tulee pystyä hoitamaan myös asiakkaita, jotka selviytyvät vain kahden hoitajan avustamana. Palveluun tulee sisältyä kaikki asiakkaan toimintakyvyn edellyttämät hoitotoimenpiteet ja ympärivuorokautinen valvonta.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan turvallisuudesta. Asiakkaan tarvitsema hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Avun tulee olla saatavilla ympärivuorokauden, joten hoitajan on oltava paikalla aina, myös yöaikaan eikä hän saa poistua kyseisestä yksiköstä. Asiakkaan on saatava välitön yhteys asumisyksikön hoitohenkilökuntaan vuorokauden ympäri.

Asiakkaan toimintakyky huomioidaan päivittäisissä toiminnoissa ja asiakkaan avustamisessa toteutetaan toimintakykyä edistävää työtettä.

Asiakkaan sosiaali- ja terveystyöpalvelut toteutetaan samoilla periaatteilla kuin kotona asuvilla. Palveluntuottaja avustaa terveystyöpalvelujen hankkimisessa ja käyttämisessä tai järjestää asiakkaalle ko. avun.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (iho, hiukset, kynnet, suu, erittäminen ym.) ja siinä avustamisesta huolehditaan.

Asiakkaan asunnon siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen vaatehuolto järjestetään.

Lääkehoitoa toteuttavilla tulee olla hyväksytyt ja voimassa olevat lääkkeenantoluvat.

Toimintayksikön esimies lisäksi varmistaa lääkehoitoa toteuttavien henkilöiden osaamisen.



Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakkaalle haetaan hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).

Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.

Toimintayksiköiden tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelua tuottavalla toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Toimintayksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Asiakkaalla on mahdollisuus ulkoiluun. Asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet ulkoiluun on kirjattu asiakkaan hoito-, palvelu- ja liikuntasuunnitelmaan.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet sekä johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.

Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on käytössä perehdytysmateriaali ja -ohjeet. Perehdytykseen on nimetty vastuhenkilö.

Asiakaspalautetta kerätään asiakkailta/omaisilta säännöllisesti. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Toimintayksikössä on käytössä hoidon tason arviointijärjestelmä, joka tukee asiakkaan palvelusuunnitelman toteutumista ja arviointia.

Asiakkailla on heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa perustuva toimintayksikön virkistystoiminnan kirjallinen viikko- ja vuosiohjelma, joka on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua toiminnallisiin ja keskusteluryhmiin tai/sekä virkistystoimintaan.

## **Ateriat**

Asiakkaan on mahdollista ostaa palveluntuottajalta ateriapalvelu ja asiakkaille järjestetään päivittäiset ravitsemussuositusten mukaiset ateriat. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisten makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Palveluntuottaja turvaa riittävän nesteiden ja ravinnon saannin. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille. Asiakkaiden yöpaasto ei saa muodostua yli 11 tunnin mittaiseksi.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti (esim. MNA ja BMI). Poikkeamiin puututaan. Seuranta dokumentoidaan.

## **Asiakas turvallisuus**

Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaa vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Palveluntuottajalla on valmius tarvittaessa hoitajakutsujärjestelmän järjestämiseen asiakkaan tarpeen mukaan (hälytyspainike, turvaranneke, puhelimen yhteydessä oleva hälytys mahdollisuus tai muu järjestely).



Ulko-ovissa on kulunvalvontajärjestelmä.

Toimintayksikössä on toimintajärjestelmässään ohjeistettu asiakkaan turvallisuuden valvonnan varmistaminen siten, että asiakkaiden turvallisuutta valvotaan ja henkilökunta käy asiakkaan luona varmistamassa tilanteen riittävän usein huomioiden asiakkaan kunnon ja toimintakyvyn. Yöhoitaja kiertää yksikössä asiakkaan kunnon ja toimintakyvyn edellyttämällä tiheydellä ja kirjaa kierroksista syntyneet poikkeavat havainnot.

Lääkkeille ja vaaralliselle aineille on varattu lukitut asianmukaiset säilytyspaikat.

Toimintayksiköllä on kirjalliset ohjeet erityistilanteiden varalla (evakuoitus suunnitelma ja harjoitukset, kadonneen asukkaan etsintä ja ilmoitukset viranomaisille ja omaisille, ensiaputilanteet, uhkaavat tilanteet jne.). Henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti (vähintään kerran kahdessa vuodessa) ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

### **Tilat, laitteet ja välineet**

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteiset tilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Yhteiset tilat mahdollistavat yhteisten tilaisuuksien ja virkistystoiminnan järjestämisen. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi joka päiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä.

Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät wc- ja hygieniatilat. Erityistilanteissa ja perustelluista syistä voidaan hyväksyä kahden hengen huone. Yhteisasumisen tulee perustua molempien asiakkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Asukkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi. Jos asiakkaalla ei ole omia kalusteita, tulee huoneessa olla toimintayksikön puolesta tarpeen mukainen kalustus (vähintään sänky, yöpöytä ja vaatteiden säilytystila).

Toimintayksikössä on asiakkaan hoidossa käytettävä apuvälineitä ja asiakkaan siirtämiseen tarvittavia apuvälineitä.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpitoon ja huoltoon on nimetty vastuuhenkilö.

## **12. PALVELUSETELIN ARVO**

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja se riippuu asiakkaan bruttotuloista.

Palvelusetelin arvon sekä siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun sotien yhtymähallitus ja nämä muutokset päivitetään sääntökirjaan ilman erillistä sääntökirjan hyväksyttämistä yhtymähallituksessa.



### **13. 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 kuluttajansuojalain 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.

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.

### **14. REKLAMAATIO JA PALAUTE**

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kainuun sotelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä.

PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös erikseen kirjallisesti.

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

#### **14.1. Seurantaraportti**

Palveluntuottajalta voidaan pyytää erityistilanteissa paperinen seurantaraportti, 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.

## 15. 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 tulee 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.

## 16. LAADUN HALLINTA JA VALVONTA

Kainuun sote, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisten terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena. 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 soten tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Kainuun sotelle koosteen suorittamistaan asiakaspalautekyselyjen tuloksista toimintakertomuksen yhteydessä.

Palveluntuottaja 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 tehdä PSOPn olennaisista toiminnan ja palvelun muutokset mm. vastuu / yhteyshenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus Kainuun soten kirjaamoon.

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

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää mm. keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen arvioinnin, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen sekä koosteen toteutuneista täydennyskoulutuksista sekä tilinpäätöksen. Palveluntuottajan tulee liittää vuosittain 30.4. mennessä toimintakertomus PSOPiin.





## 17. 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 käsittelyssä 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 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. Palveluntuottajan 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 suostumista asiakastietoja ei saa käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

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

Palveluntuottajan 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 salassa pitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.



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.

## 18. MUUT ERITYISET MÄÄRÄYKSET

Kainuun sote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilönä ja vastuuhenkilönä 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.

## 19. VEROTUS

### *Tuloverotus*

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

### *Arvonlisävero*

Arvonlisäverolain 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 lisätietoja mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011).  
Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

## 20. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA, MUUTTAMINEN JAIRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kainuun sotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Kainuun sote voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaat.

Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Kainuun soten kirjaamoon kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Kainuun sotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

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 soten kirjaamoon kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus tuottaa palvelut asiakkaille palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

## **21. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN**

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

Palveluntuottaja ei noudata Kainuun soten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.

Palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä.

Palveluntuottaja on syyllistynyt ammatinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen. Palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu.

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 edellytysten toteuttamisessa.

Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen.

Palveluntuottaja on antanut olennaisesti väärää tietoa yrityksestä.

Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.

Palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

## **22. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS**

Kainuun sotien 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 noudatetaan lisäksi soveltuvin osin Kainuun sotien konserniohjetta (yhtymävaltuusto 19.6.2017 § 8).