



Laadittu 19.3.2018
21.9.2020
Päivitetty 28.5.2021

Laatija(t):
J. Mäklin
S. Salomaa
L. Mikkonen

Kotihoidon hoivapalvelujen palvelusetelisääntökirja ikäihmisten palvelujen tulosalueella

(H 28.3.2018 § 81, päivitetty 28.5.2021)

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

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

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

Internet

www.kainuu.fi



Laadittu 19.3.2018
21.9.2020
Päivitetty 28.5.2021

Laatija(t):
J. Mäklin
S. Salomaa
L. Mikkonen

Sisältö

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



Laadittu 19.3.2018
21.9.2020
Päivitetty 28.5.2021

Laatija(t):
J. Mäklin
S. Salomaa
L. Mikkonen

Muutoshistoria

Pvm.	Sivu	Muutos, päivitetty palvelusetelisääntökirjan kohtia
21.9.2020	12	<i>Kainuun soten kuntayhtymän hallituksen pykälää muutettu</i>
21.9.2020	17	<i>Tietosuojalaista</i>
28.5.2021	13	<i>Kotihoidon palvelusetelin arvosta, joka on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyi Kainuun soten yhtymähallitus 10.5.2021 § 150.</i>

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

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

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

Internet

www.kainuu.fi



Laadittu 19.3.2018
21.9.2020
Päivitetty 28.5.2021

Laatija(t):
J. Mäklin
S. Salomaa
L. Mikkonen

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 järjestämässä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi.

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

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 seurantaan. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun Kainuun sotelta asiakkaalle antamistaan palveluista. www.parastapalvelua.fi

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille 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. Palveluntuottajalla tulee olla internet -yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. PSOP -järjestelmän eri ominaisuudet otetaan käyttöön 2018 aikana ja käyttöönottoaikataulusta informoidaan erikseen palveluntuottajia.



Laadittu 19.3.2018
21.9.2020
Päivitetty 28.5.2021

Laatija(t):
J. Mäklin
S. Salomaa
L. Mikkonen

3. MÄÄRITELMÄT

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

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan Kainuun soten säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaisen kotipalvelu ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy asiakkaan säännöllisten brutto tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.

Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määriteltä hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Palvelusetelin arvosta Kainuun soten yhtymähallitus päättää erikseen.

Omvastuuosuudelle 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 OIKEUSTURA

Kainuun sote voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää kotihoidon myöntämisen kriteerit (H 9.12.2020 § 376). Kainuun soten kotihoidon palveluseteli kattaa jatkuvan ja säännöllisesti annettavan kotihoidon sekä tietyltä osin kotisairaanhoidon. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun soten tulee ohjata hänet Kainuun soten muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin 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 (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

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

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

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

Internet

www.kainuu.fi



Laadittu 19.3.2018
21.9.2020
Päivitetty 28.5.2021

Laatija(t):
J. Mäklin
S. Salomaa
L. Mikkonen

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöön, 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 asiointin valtakirjan.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kainuun Soten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimisensa 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 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.

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.



Laadittu 19.3.2018
21.9.2020
Päivitetty 28.5.2021

Laatija(t):
J. Mäklin
S. Salomaa
L. Mikkonen

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.

Asiakkaalla on oikeus 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.

Palveluntuottajalta edellytetään, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun sote tarkistaa tarvittaessa asian yritysjä ja yhteisötietojärjestelmästä, 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 (Valviran) 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.

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

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

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

Internet

www.kainuu.fi



Laadittu 19.3.2018
21.9.2020
Päivitetty 28.5.2021

Laatija(t):
J. Mäklin
S. Salomaa
L. Mikkonen

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 terveystieteiden avustuskeskukseen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.

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

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

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Henkilöstöllä tulee olla tarvittavat valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti. Kainuun sote ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä kotihoidon 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 sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä), eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalveluita.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

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

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

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

Internet

www.kainuu.fi



6. SÄHKÖISEN PALVELUSETELI JÄRJESTELMÄN LIITTYVÄTOIMINTATAVAT

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisäateisten 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 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 PSOPissa.

6.2 Tilaajavastuun luotettava kumppani-palvelu

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

Kaikilta palveluntuottajiksi hakeutuville edellytetään liittymistä Luotettava Kumppani-palveluun.

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 palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palvelusetelitään. 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.



Laadittu 19.3.2018
21.9.2020
Päivitetty 28.5.2021

Laatija(t):
J. Mäklin
S. Salomaa
L. Mikkonen

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 Tapahtumakirjaus

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

6.6 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 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.

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.

6.7 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.



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

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

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

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

Kainuun sote päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Kainuun soten on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

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.

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

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

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

Internet

www.kainuu.fi



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty 21.9.2020

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

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 määritely sekä vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritely 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 terveyspalveluista (980/2012) mukaiset velvoitteet sekä noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten 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 vastata siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan vastaa asiakirjoja käsittelystä siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyydettyä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen henkilön kanssa. Jos myönnetty tuntimäärä ylittyy tai alittuu, niin palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön tai ylityksiä ei hyväksytä maksuun.

9. HENKILÖSTÖ

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuus- ehdot kuin Kainuun sotien henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja vastaa, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun sotien toiminnalta. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilökunnan on sitouduttava yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritely. Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomenkielen taito. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus.

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

Y-tunnus
2496986-0

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

Internet
www.kainuu.fi



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty 21.9.2020

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

Lääkehoitosuunnitelmassa tulee määritellä lääkehoitoa toteuttava henkilöstö ammattiryhmittäin ja vastuittain eriteltynä. Lääkehoitoa toteuttavaa henkilöstöä ovat sairaanhoitajat/terveydenhoitajat, lähihoitajat/perushoitajat.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilökunnan on sitouduttava yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

10. PALVELUN SISÄLTÖ

Kainuun soten kotihoidon palveluseteli kattaa jatkuvan ja säännöllisesti annettavan kotihoidon sekä tietyiltä osin kotisairaanhoidon. Vanhuspalvelujen kotihoidon palvelusetelillä ostettavat palvelut ovat samoja palveluja, joita Kainuun soten vanhuspalvelujen kotona asumista tukevat palvelut tuottaa. Kotihoito on asiakkaan luona tapahtuvaa henkilökohtaista hoitoa ja huolenpitoa. Tarkemmin palvelusisältö on määritelty kotihoitoa koskevassa Kainuun soten kuntayhtymän hallituksen päätöksessä 9.12.2020 § 376.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon sekä huolenpitoon.

Asiakaskohtainen palvelun sisältö on määritelty yksilöllisessä palvelu- ja hoitosuunnitelmassa/asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelu- ja hoitosuunnitelman/asiakassuunnitelman mukaisista palveluista. Palvelu- ja hoitosuunnitelman/asiakassuunnitelma tarkistetaan vuosittain tai vähintään silloin, kun asiakkaan hoidon ja palveluntarve muuttuu.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Kainuun sotelle, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan palveluntarve on muuttunut, siten että on palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Asiakkaalle tulee nimetä vastuuhoidtaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Asiakas sekä tämän omainen tai läheinen tulee olla tietoisia, kuka vastuuhoidtaja on. Vastuuhoidtaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta ja yhteydenpidosta omaisiin.



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty 21.9.2020

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa sekä kotitöiden suorittamisessa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

11. PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN ASIAKKAAT

Kotihoidon palveluseteli on vaihtoehto Kainuun soten omana tuotantona järjestämälle kotihoidolle ja se kohdennetaan pääasiassa niille asiakkaille, joiden palvelutarve on vähäinen. Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toiminnoissa ja hoidossa.

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää Kainuun soten kotihoidon myöntämisen kriteerit. Kainuun soten asiakasohjaaja on tehnyt ikääntyneen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman/asiakassuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä. Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää muuhun kuin palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Asiakkaalla voi olla hoito- ja palvelusuunnitelmaan/asiakassuunnitelmaan kirjattuna sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua.

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli myönnetään tilapäisen kotihoidonjärjestämiseen silloin kun asiakas kotiutuu esimerkiksi sairaalasta tai omaishoitaja sairastuu. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on tasasuuruinen ja sen arvo on 17 €/tunti. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli myönnetään korkeintaan kahdeksi viikoksi.

Kylvetyspalvelun palveluseteli

Kylvetyspalvelun palveluseteli voidaan myöntää, jos asiakkaan toimintakykyyn nähden asiakkaan kotona ovat puutteelliset peseytymisolosuhteet tai niille asiakkaille, jota eivät tarvitse muuta hoivapalvelua. Kylvetyspalvelun palveluseteli on tasasuuruinen ja sen arvo on 14 €/kerta.

12. PALVELUSETELIN ARVO

Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun soten yhtymähallitus 10.5.2021 § 150.

13. SOPIMUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAANVÄLISEEN SOPIMUKSEEN

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa 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.



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty 21.9.2020

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

Sopimukseen tulee kirjata myös se, että palveluntuottajan tulee liittää asiakkaan laskuun PSOPista tulostamansa asiakkaan omavastuueritty.

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.

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

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

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

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

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

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

Sähköposti:
etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Y-tunnus
2496986-0

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

Internet
www.kainuu.fi



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty 21.9.2020

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

15. 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 määritty palveluntuottajan laatuindeksi.

15.1 Seurantaraportti

Palveluntuottajalta voidaan pyytää erityistilanteissa paperinen seurantaraportti, mitä palveluntuottaja käyttää asiakaskäyntien todentamiseen ja jossa on asiakkaan allekirjoitus. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tullaan hylkäämään.

16. 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 19.3.2018
Päivitetty 21.9.2020

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

17. 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 sote kuntayhtymän kirjaamoon.

Mm. vastuu/yhteyshenkilön 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.

18. 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 muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä Kainuun soten asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty 21.9.2020

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat tietosuojalain (1050/2018) 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. 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 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 vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

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

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

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.

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

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

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

Internet

www.kainuu.fi



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty 21.9.2020

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

19. 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. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOPissa.

20. HINTOJEN MUUTOKSET

Seuraavaa vuotta koskevat hinnastot on tehtävä PSOPiin 15.8. mennessä. Hinnastot pitää tehdä toistaiseksi voimassaoleviksi.

21. VEROTUS

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

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

22. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA, 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.



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty 21.9.2020

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

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.

23. 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 hyviä palvelukäytäntöjä.

Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa 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 edellytystentoteutumisessa.

Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen.

Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.

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

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

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

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

Internet

www.kainuu.fi



Laadittu 19.3.2018
Päivitetty

Laatija(t):
Mäklin, Jaana
Salomaa, Seija

24. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

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

Y-tunnus

2496986-0

Pankki:

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

Internet

www.kainuu.fi