



perusturvalautakunta 18.11.2020 Liite n:o 23

Kaavin kunnan palvelusetelin sääntökirja

- Yleinen osio

Sisällys

1 Yleistä palveluseteliohjeesta	3
2 Määritelmiä	4
3 Palvelusetelin arvo.....	5
4 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä	6
4.1 Verotus.....	6
4.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus	6
4.3 Asiakkaan oikeusturvakeinoja	7
4.3.1 Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	8
4.3.2 Sopimuksen purku	8
4.3.3 Vahingonkorvaus	8
4.3.4 Reklamaatiot ja palautteet	8
4.3.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen	9
5 Palvelusetelituottajan asema	9
5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen	9
5.2 Palvelusetelituottajarekisteristä poistuminen.....	9
5.3 Palvelusetelituottajan yleisiä velvoitteita.....	10
5.4 Vakuutusurva	10
5.5 Palvelujen laskutus.....	11
5.6 Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutos	12
5.7 Tiedonhallintamalli.....	13
5.8 Rekisterinpitäjä.....	13
5.9 Arkistointi.....	14
5.10 Tietoturva- ja tietosuoja	14
5.11 Kirjaaminen	15
6 Kunnan asema palvelusetelillä	16
6.1 Asiakkaan aseman selvittäminen	16
6.2 Palvelusetelituottajien valitseminen.....	16
6.3 Hyväksymisen peruuttaminen	17
6.4 Palvelujen laadunvalvonta ja – hallinta.....	17

1 Yleistä palveluseteliohjeesta

Palveluseteli on vaihtoehto Kaavin kunnan itse tuottamille tai ostamille palveluille. Kaavin kunta määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden, joka on tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädettyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Kunta velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Palvelusetelisääntökirja on voimassa 1.12.2020 alkaen. Kaavin kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän palveluseteliohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaavin kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua noudattaa muuttuneita ohjeita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti Kaavin kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä ja tällöin toimiminen palvelusetelituottajana päättyy. Ilmoitus lähetetään osoitteeseen kirjaamo@kaavi.fi tai Rantatie 1, 73600 Kaavi.

Mikäli palveluntuottaja ei toimita Kaavin kunnalle edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä palveluseteliohje koskee niitä palveluntuottajia, jotka ilmoittautuvat Kaavin kunnan palvelusetelituottajiksi. Jatkossa tässä sääntökirjassa palvelusetelituottajasta käytetään nimitystä palveluntuottaja. Kaavin kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan

palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palveluseteliohjeen ja sen liitteiden määräyksiä ei noudateta. Palvelukohtaisessa sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

2 Määritelmiä

Tässä palveluseteliohjeessa tarkoitetaan

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009 3 §).

2. Palvelusetelillä tarkoitetaan sitoumusta, jolla järjestämisvastuussa oleva kunta korvaa sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

3. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien, asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.

4. Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon Kaavin kunta on määritellyt, ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

5. Kattohintaishinnalla palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Kaavin kunta on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava.

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

7. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

8. Palvelusetelin sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan palveluseteliohjeen määräyksiä.

9. Lisäpalveluilla tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän palveluseteliohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi.

3 Palvelusetelin arvo

Kaavin kunnan perusturvalautakunta päättää palvelusetelin arvosta. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, on Kaavin kunta velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

4 Asiakas palvelusetelin käyttäjänä

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä on sovittava aina Kaavin kunnan kanssa. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, jotka täyttävät Kaavin kunnan palvelun myöntämisperusteet. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä Kaavin kunnan hänelle tarjoamasta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet korvaavien palvelujen piiriin.

4.1 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määritelyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palvelusetelillä tuotetut palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta omalla kustannuksellaan.

4.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen. Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Lisäpalvelut eivät kuulu kunnan myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua tai määräajaksi annettavaa palvelua enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomisaikaa palvelun tultua tuotetuksi. Jos kyseessä on määräajaksi annettava palvelu, sopimukseen merkitään palvelun sopimuskausi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen

merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

Palvelukohtaisessa sääntökirjassa on kuvattu, että miten palveluntuottaja voi laskuttaa palvelusetelillä Kaavin kuntaa muun muassa palvelun keskeytyessä. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa tulee sopia, että miten palveluntuottaja perii omavastuuosuuden asiakkaalta palvelun keskeytyessä tai peruutuessa.

Kuolemantapauksen sattuessa palvelusetelin voimassaolo lakkaa. Kuolemantapauksissa kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon kuolinpäivään saakka.

4.3 Asiakkaan oikeusturvakeinoja

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja, joita ovat mm. asiakkaan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukset voi toimittaa osoitteeseen kirjaamo@kaavi.fi tai Rantatie 1, 73600 Kaavi.

4.3.1 Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine. Jos kunta hyväksyy palveluntuottajan antaman vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

4.3.2 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Muutoin sopimuksen irtisanomisessa noudatetaan palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen ehtoja.

4.3.3 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamasta vahingoista, jos kyseessä on este, johon palveluntuottaja ei ole voinut vaikuttaa. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelun 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.

4.3.4 Reklamaatiot ja palautteet

Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi myös kunnalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viiden (5) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

4.3.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kante voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

5 Palvelusetelituottajan asema

5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen

Palvelusetelituottajaksi ilmoitaudutaan erillisellä ilmoittautumislomakkeella. Hyväksytyt palveluntuottajat lisätään julkiseen luetteloon. Palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi, jos tuottaja mm.

- on merkitty kauppa- ja yhdistysrekisteriin ja verohallinnon ennakkoperintärekisteriin
- on tehnyt Lain yksityisistä sosiaalipalveluista mukaisen ilmoituksen siihen kuntaan, jonka alueella toimii kotikuntaan
- on merkitty asianomaisen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan
- on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen

5.2 Palvelusetelituottajarekisteristä poistuminen

Palveluntuottajan hyväksyminen peruutetaan palveluntuottajan pyynnöstä. Palveluntuottajan tiedot poistetaan tällöin hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, eikä

palveluntuottaja voi ottaa enää hyväksymisen peruuttamisen jälkeen palvelusetelillä maksettavaa palvelutilausta. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin edelleen palvelusetelin saaneen asiakkaan kanssa tekemistään sopimuksista, ellei tuottaja ole sopinut hänen kanssaan palvelutilauksen perumisesta.

5.3 Palvelusetelituottajan yleisiä velvoitteita

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetuissa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja niiden nojalla annettujen alempien asteiden säännösten, sekä valvovien viranomaisten antamien ohjeiden ja määräysten mukaiset vaatimukset toiminnan harjoittamisesta.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita, kuten mm., että se on maksanut veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa sekä huolehtinut yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

Toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan kunnan kirjaamoon kirjaamo@kaavi.fi tai Rantatie 1, 73600 Kaavi.

5.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuoltolain ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Palveluntuottajalla edellytetään olevan myös potilasvakuutus. Palveluntuottajan voimassa oleva vakuutusmäärä on oltava palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä

toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

5.5 Palvelujen laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäättöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorke on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskutus tulee keskitetysti samalla tavalla koskien kaikkia palveluseteleitä.

Palveluntuottaja lähettää laskut verkkolaskuina osoitteeseen:

Kaavin kunta

OVT-tunnus: 003701706646

Välittäjä: RopoCapital Oy

Välittäjän tunnus: 003714377140

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- Kaavin kunnan ilmoittama laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut:

Puutteelliset ja virheelliset laskut kunta palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujenviivästymistä. Kunta ei ole velvollinen uusimaan palveluseteliä, mikäli palveluntuottaja ei huolehdi palvelusetelimaksumiikennettä säädetyissä aikarajoissa. Kunta perii aiheuttomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta.

Palveluntuottajan on varmistettava asiakkaalta, mihin palvelukokonaisuuteen hänelle palveluseteli on myönnetty, jotta syntyy varmuus, voiko palveluntuottaja kyseistä palvelua asiakkaalle palvelusetelillä tuottaa.

5.6 Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutos

Kaavin kunta on määrittänyt palvelun enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava. Hinnan nostaminen on mahdollista kunnan nostaessa palvelusetelin kattohintaa. Kattohinnasta ja siihen kohdistuvista indeksikorotuksista päättää perusturvalautakunta. Sitoutuminen kattohintaan on palvelusetelituottajaksi vahvistaminen hyväksymisehto.

Palveluntuottaja toimittaa tiedoksi hinnan muutoksen Kaavin kunnalle kunnan ohjeistamalla tavalla. Kerran vuodessa lokakuun loppuun mennessä Kaavin kunta ja palveluntuottajat neuvottelevat seuraavan vuoden hinnasta. Kunnan on mahdollista alentaa palvelusetelin hintaa perustelluista syistä. Hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta palveluntuottajan hyväksymispäätöksestä alkaen. Palvelusetelin korotusindeksistä ja korotusajankohdasta päättää kunta. Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan enintään elinkustannusindeksin (1951 = 100) muutosta vastaavalla määrällä (tarkasteluajankohta kunkin vuoden kesäkuun pisteluku). Palveluntuottajien on informoitava asiakkaita ja kuntaa em. indeksiin perustuvasta palveluhintojen korottamisesta kirjallisesti viimeistään hinnan nousua edeltävän vuoden 30.9. määräpäivään mennessä, jolloin uudet hinnat tulevat voimaan seuraavan vuoden 1.1. ajankohtana.

Hintoja nostaessaan palveluntuottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Kaikki muutokset lähetetään kirjallisesti Kaavin kunnan kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@kaavi.fi, tai Rantatie 1, 73600 Kaavi. Hinnan korotuksista on erikseen säädetty palvelukohtaisessa palvelusetelisääntökirjassa.

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkastuksia pitkin kalenterivuotta. Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamiaan hintoja, tulee

uusista hinnoista tehdä Kaavin kunnalle kirjallinen ilmoitus ennen hinnan muutosta. Ilmoitus tulee tehdä kunnan ohjeistamalla tavalla ja astuu voimaan aikaisintaan yhden (1) kuukauden päästä ilmoituksesta. Hinnan muutos astuu voimaan aina kuukauden alusta.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palvelun järjestämisestä vastaavalle taholla, mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen. Näin varmistetaan, että asiakkaalle turvataan hänen tarvitsemansa palvelut muulla mahdollisella järjestämistavalla.

5.7 Tiedonhallintamalli

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen arkaluonteisuus ja salassapitovelvollisuudet huomioiden tietojen ja teknologioiden käytössä on noudatettava erityistä huolellisuutta. Asiakas- ja potilastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn.

Tiedonhallinnasta säädetään useissa eri laeissa ja asetuksissa. Tietosuojalaki (1050/2018), EU:n yleisen tietosuoja-asetus (EU 2016/679), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159 /2007), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015), Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) sekä arkistolaki (831/1994) ovat keskeisimmät lait, jotka määrittelevät ja ohjaavat asiakastietojen tiedonhallintaa. Terveydenhuollon erityislainsäädännön lisäksi keskeinen säädös on sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009). Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja määräyksiä.

Asiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa samoja periaatteita mitä kunnan omassa toiminnassa syntyvien asiakirjojen osalta ohjeistetaan. Merkinnät tehdään Tilaajan kirjaamis- ja käsittelyohjeiden mukaisesti.

5.8 Rekisterinpitäjä

Sosiaali- ja terveystalveluissa käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat tietosuojalain tarkoittamia henkilötietoja. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Henkilötietojen käsittelyn lain- ja asianmukaisuudesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä. Toimittaja sitoutuu noudattamaan Kaavin kunnan antamia ohjeita, jotka koskevat asiakas- ja potilastietojen käsittelyä.

5.9 Arkistointi

Syntyvät asiakirjat ovat Kaavin kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisestä, hävittämisestä ja arkistoinnista vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (mm. laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Arkistoinnissa noudatetaan Kaavin kunnan ohjeita. Asiakassuhteen päätyttyä palvelusta syntyvät asiakasasiakirjat tulee toimittajan toimittaa veloituksetta tilaajan ohjeiden mukaisesti Kaavin kunnalle arkistoitavaksi. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä. Palveluntuottajan on viimeistään neljä viikkoa palvelutapahtuman päättymisestä toimitettava asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasrekisteriin tallennettavaksi. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päätyttyä omista järjestelmistään kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat, joita palveluntuottaja ei enää toiminnassaan tarvitse.

5.10 Tietoturva- ja tietosuojaja

Toimittaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyjä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta sekä tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja säännöksiä. Toimittaja sitoutuu noudattamaan myös Kaavin kunnan tietoturva- ja tietosuojaoheistusta. Toimittaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Tilaajalla on oikeus valvoa tietojen käyttöä ja luovutusta sekä tallennettujen tietojen sisältöä. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittäviä. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö, joka tulee ilmoittaa kunnalle.

Toimittajan henkilökunnalla on lakisääteinen salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Tietojen väärinkäytösten ja epäilyjen osalta toimitaan toimittajan osalta kuten tilaajan omaa henkilöstöä kohtaan. Vaitiolovelvollisuus ja palvelusisältöä koskeva salassapitovelvoite on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

5.11 Kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa lain edellyttämät asiakastiedot käyttämällään menetelmällä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015). Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan välittömästi Kaavin kunnalle asiakaan hoidossa tapahtuneet hoito- ja palvelusuunnitelmaan vaikuttavat muutokset ja keskeytykset (sairaalassa olon, lomajaksot, muun poissaolon ja palvelun tarpeen päättymisen).

Sosiaalihuollon valtakunnallisia Kanta-palveluja ollaan ottamassa asteittain käyttöön. Tarkempi käyttöönottoaikataulu selviää lainsäädännön uudistuksen myötä. Tallennettaessa uusia sosiaalihuollon tietoja Kanta-palveluun tulee myös yksityisillä palveluntuottajilla olla käytössään järjestelmät, jotka mahdollistavat tietojen tallentamisen järjestäjän rekisteriin. Kunta ei vastaa järjestelmien käyttöönotosta tai käytöstä aiheutuvista kustannuksista. Tarkemmat yksityiskohdat selvitetään, suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä palveluntuottajien kanssa, valtakunnallisen aikataulun tarkentuessa.

6 Kunnan asema palvelusetelillä

6.1 Asiakkaan aseman selvittäminen

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle mm. tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Tulosidonnaisissa palveluissa asiakkaan on vastaavasti annettava kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Kunnan on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaan palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos asiakkaan tulotiedot muuttuvat tai jos asiakkaan palvelujen tarve muuttuu.

Palveluseteliä ei myönnetä, jos asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

6.2 Palvelusetelituottajien valitseminen

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen hyväksytään perusturvalautakunnassa.

Palveluntuottajaa ei voida valita, jos se mm.

- on tehnyt konkurssin tai on konkurssimenettelyn alaisena
- on selvitystilassa tai on päätetty asettaa selvitystilaan
- on yrityssaneerausessa tai velkajärjestelytilassa tai hakemus velkajärjestelyyn on vireillä
- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta

- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan rikkomukseen
- on laiminlyönyt verojen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen
- on antanut virheellisiä tietoja palveluja tuottavasta yrityksestä

6.3 Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta palveluseteliohjeen ja sen liitteiden ehtoja
- palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kunnan pyynnöistä huolimatta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

6.4 Palvelujen laadunvalvonta ja – hallinta

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua. Kunnan tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kunnan antamaa ohjeistusta palvelun laadun raportoinnista.

Kaavin kunnalla on mahdollisuus tarkastaa tai teettää tarkastus sen selvittämiseksi, onko palveluntuottaja tuottanut palvelut tai toiminut sovitulla tavalla. Lisäksi kunnalla on oikeus tehdä asiakaskyselyjä asiakkaille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja kunnan myöntämällä palvelusetelillä.

Palveluntuottajan laadunhallinnalta edellytetään, että

- palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat)
- palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa
- palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteuttaminen
- lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat
- palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoitoja THL:n suositukset sekä Sairaanhoitajan käsikirja
- palveluntuottajan toiminta perustuu Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisut 2017:6)
- palveluntuottaja on laatinut omaevalvontasuunnitelman

Palveluntuottaja tekee asiakkaan luokse tarvittaessa yhteisiä käyntejä kunnan ammattilaisten kanssa. Palveluntuottaja tarkastaa ennen palvelun alkamista tai tarvittaessa kotikäynnillä aina asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelutarpeenarvioinnin tai hoito- ja palvelusuunnitelman palvelu- ja maksupäätöksen sekä noudattaa niiden sisältöä. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.