

# **SoTe kuntayhtymän sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta**

## **Yleinen osa**

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1</b>	<b>SÄÄNTÖKIRJA</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>MÄÄRITELMÄT</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>SOTEN VELVOITTEET</b> .....	<b>3</b>
3.1	VELVOITTEET PALVELUNTUOTTAJAA KOHTAAN .....	3
3.2	VELVOITTEET ASIAKASTA KOHTAAN.....	4
<b>4</b>	<b>ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT</b> .....	<b>4</b>
4.1	ASIAKKAAN ASEMA .....	4
4.2	ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT .....	5
<b>5</b>	<b>PALVELUNTUOTTAJA</b> .....	<b>5</b>
5.1	PALVELUSETELIPALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN JA PALVELUNTUOTTAJAN VALVONTA.....	5
5.2	PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYNTÄ .....	6
5.3	PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTUS .....	6
5.4	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT EDELLYTYKSET.....	7
5.4.1	<i>Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin</i> .....	7
5.4.2	<i>Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset</i> .....	7
5.4.3	<i>Vähimmäispalvelutaso</i> .....	7
5.4.4	<i>Vakuutusturva</i> .....	7
5.4.5	<i>Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen</i> .....	8
5.4.6	<i>Henkilökunta</i> .....	8
5.4.7	<i>Alihankkijat</i> .....	8
5.4.8	<i>Asiakastyytyväisyys ja palaute</i> .....	8
5.4.9	<i>Lainsäädäntö</i> .....	8
5.4.10	<i>SoTen asettamat muut yleiset vaatimukset</i> .....	9
5.4.11	<i>Raportointi ja tietojen toimittaminen SoTelle</i> .....	9
<b>6</b>	<b>PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN</b> .....	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>SÄHKÖINEN PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ</b> .....	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO</b> .10	
8.1	PALVELUKERRAN PERUUTUS JA PALVELUNTUOTTAJAN VASTUU VIRHEISTÄ JA VIIVÄSTYMISISTÄ ....	12
8.1.1	<i>Palvelun peruutus</i> .....	12
8.1.2	<i>Palvelun virhe</i> .....	12
8.1.3	<i>Palvelun viivästyminen</i> .....	12
8.1.4	<i>Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset</i> .....	12
<b>9</b>	<b>PALVELUN LASKUTUS SOTELTA</b> .....	<b>13</b>
9.1	SoTe.....	13
9.2	ASIAKAS .....	14
9.3	HINTOJEN MUUTOS.....	14
9.4	LASKUTUS SÄHKÖISEN JÄRJESTELMÄN KAUTTA. ....	14
9.5	LASKUTUSOSOITE .....	14
<b>10</b>	<b>VEROTUS</b> .....	<b>14</b>
<b>11</b>	<b>LIITTEET</b> .....	<b>15</b>
11.1	PALVELUKOHTAISET OSIOT .....	15

## 1 SÄÄNTÖKIRJA

Tätä sääntökirjaa sekä sen liitteenä olevia palvelukohtaisia osioita noudatetaan, kun SoTe kuntayhtymä (myöhemmin SoTe) järjestää palveluita palvelusetelillä asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Tässä sääntökirjassa SoTen viranhaltijoille määriteltyä toimivaltaa käyttävät ja vastuita kantavat ao. tehtäviin nimetyt Saarikan viranhaltijat.

SoTe määrittelee tässä sääntökirjassa palvelusetelien myöntämistä koskevat käytännöt sekä ja palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut palveluntuottajien hyväksymistä koskevat kriteerit. SoTe velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjaan määriteltyjä velvoitteita ja kriteereitä.

Tämä sääntökirja ei ole sopimus SoTen ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu SoTeen.

SoTella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. SoTe ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä SoTelle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli SoTelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 2 MÄÄRITELMÄT

Määritelmät tässä sääntökirjassa sekä sen palvelukohtaisissa liitteissä:

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan SoTen myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset SoTen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää SoTen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käytöllä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa SoTen hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen SoTen järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluuhan hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä SoTe ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

2. Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. SoTe määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelistä annetun lain (569/2000) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat SoTelle vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.
3. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy SoTen 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. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota SoTen myöntämä palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
5. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurainta. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun SoTelta asiakkaalle antamistaan palveluista.
6. 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, jolle myönnetään palvelusetelillä järjestettävä palvelu ja joka on palvelun lopullinen käyttäjä.
7. Palveluntuottajalla tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa tai yksityistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tuottavaa yksikköä, jonka SoTe hyväksyy tuottamaan palvelusetelipäätöksellä myönnettäviä palveluja.

### **3 SOTEN VELVOITTEET**

#### **3.1 Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan**

SoTe valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. SoTe ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsitteilyyn viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat kunnalle.

SoTe pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista julkaistaan SoTen internet-sivuilla.

SoTe neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. SoTe esittää asiakkaalle tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot ja hinnat.

SoTe valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. SoTe varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

SoTe peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää kirjallisesti hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita SoTen toimesta.

### **3.2 Velvoitteet asiakasta kohtaan**

SoTen on selvitettävä asiakkaille tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

## **4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT**

### **4.1 Asiakkaan asema**

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Mikäli asiakas täyttää palvelun SoTen yhtymävaltuuston vahvistamat palveluiden myöntämistä koskevat kriteerit, asiakkaalle voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin SoTen tulee ohjata hänet SoTen muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä SoTella on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. 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.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että SoTen valtuuttama viranhaltija on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut asiakas- ja/tai palvelu- ja/tai kuntoutus- ja/tai hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen.

Palvelusetelipäätöksellä SoTe sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. SoTen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan SoTen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta.

Asiakkaan yhteydenotto palveluntuottajaan tapahtuu soittamalla palveluntuottajalle (SoTessa otetaan mahdollisesti myöhemmin yhteydenottoja varten käyttöön sähköinen järjestelmä). Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeus-

periaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä SoTe ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas antaa palveluntuottajalle SoTelta saamansa palvelusetelipäätöksen sekä palvelusuunnitelman. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain SoTen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli SoTe lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa SoTe järjestää palvelun muulla tavalla.

## **4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot**

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

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee vastata annettuun palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla. Vastaus on toimitettava viipymättä myös SoTelle sen määrittelemällä tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaalia- ja/tai potilassiamehehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## **5 PALVELUNTUOTTAJA**

### **5.1 Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajan valvonta**

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä ja toimittamalla SoTelle toimintaa varten laadittu hakemuslomake. Palveluntuottajaksi hakeutuminen on mahdollista ympäri vuoden.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaatt-

tisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa SoTelle seuraavat kirjalliset todistukset:

- jäljennös Aluehallintoviranomaisen tai Valviran myöntämästä luvasta antaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja
- kaupparekisteriote
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja eräänntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
- toimintasuunnitelma

Hakemuksen liitteenä toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun ottamatta toimintasuunnitelmaa sekä todistusta Aluehallintoviranomaisen tai Valviran rekisteriin merkitsemisestä.

*Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen YEL-todistus ja todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty, tulee toimittaa 12 kuukauden välein.*

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa SoTelle.

Hakemuksessa on lakisääteisiä edellytyksiä palveluntuottajaa koskien ja SoTen asettamia omia hyväksymiskriteereitä. SoTe hyväksyy toimijat palvelujen tuottajiksi. Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytään kaikki ne palvelun tuottajat, jotka täyttävät kriteerit ja toimittavat vaaditut dokumentit.

SoTella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. SoTe valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

## 5.2 Palveluntuottajan hyväksyntä

SoTe hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

## 5.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli SoTe hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, SoTella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

SoTella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- 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 on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen

- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- lupaviranomainen on peruuttanut joko osittain tai kokonaan antamansa luvan

SoTella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

## 5.4 Palveluntuottajaa koskevat edellytykset

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

### 5.4.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottajan on sitouduttava olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

### 5.4.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) ja/tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta SoTelle ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.

Sellaiset palveluntuottajat, joiden toimintana on kotipalvelun tukipalvelut, voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta SoTelle ja heidät merkitään SoTen rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

### 5.4.3 Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta (Saarikka) toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä SoTe hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

### 5.4.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. SoTe ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajal-



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

#### **5.4.5 Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen**

Palveluntuottajan on julkaistava toimitilojensa osoitetiedot, palveluajat sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot niin, että ne ovat helposti asiakkaiden saavutettavissa, mieluiten palveluntuottajan internet-sivuilla. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle tämän pyynnöstä myös kirjallisessa muodossa.

Mikäli palvelutapahtumaa varten varataan asiakaskohtainen aika, palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, mitä hänen on itse korvattava, mikäli tämä jättää peruuttamatta varatun ajan tai peruu ajan liian myöhään. SoTe ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

#### **5.4.6 Henkilökunta**

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja sitoutuu myös kuvaamaan SoTelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Palvelun tuottajan henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

#### **5.4.7 Alihankkijat**

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessaan kuin omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

#### **5.4.8 Asiakastyytyväisyys ja palaute**

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajan tulee järjestää asiakkailleen mahdollisuus palautteen antamiseen. Palveluntuottajan tulee raportoida SoTelle aina välittömästi palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

#### **5.4.9 Lainsäädäntö**

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu

noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

#### **5.4.10 SoTen asettamat muut yleiset vaatimukset**

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, joka sääntökirjan palvelukohtaisissa osioissa on tarkemmin määritelty ja vähintään sitä tasoa jota vastaavalta kunnalliselta (Saarikka) toiminnalta edellytetään. Lisäksi palveluntuottaja toteuttaa asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveydenhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

Palveluntuottaja tarkistaa paperisesta palvelusetelistä (myöhemmin käyttöön otettavasta sähköisestä järjestelmästä) asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen SoTelle kahden viikon kuluessa palvelun päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla käytettävissä, ennen kuin lasku maksetaan.

Palveluntuottaja ei saa RAY:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

#### **5.4.11 Raportointi ja tietojen toimittaminen SoTelle**

Palveluntuottajan on tiedotettava SoTelle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

SoTella on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä sääntökirjassa ja sen liitteissä mainitut edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajan tulee toimittaa SoTelle näissä asiakirjoissa määritellyt viranomais selvitykset 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta, jollei palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)).

SoTella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palvelun tuottajan tulee informoida SoTea vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. SoTea tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain SoTelle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa SoTelle maaliskuun loppuun mennessä.

## **6 PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN**

SoTe päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, SoTe arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

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

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle ja siitä tehdään tarvittavat merkinnät palveluseteliin ja/tai sähköiseen järjestelmään.

SoTen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt viranhaltija ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## **7 SÄHKÖINEN PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ**

SoTessa otetaan mahdollisesti myöhemmin käyttöön (aikataulu täsmentyy myöhemmin) sähköinen palvelusetelijärjestelmä.

## **8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO**

SoTe toimii henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä. SoTe vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. SoTe on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötiedoissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja ilmoittaa SoTelle rekisteriasioden yhteyshenkilön. SoTe ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta SoTen lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat SoTen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä SoTen antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisuopyynnön rekisterinpitäjälle eli SoTelle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina SoTe rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, ATK- (ei SoTen Pegasos, eHoiva, ProConsona) ja manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti SoTen arkistoon.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottaja dokumentoi kaikki asiakkaalta ja/tai omaiselta tai läheiseltä pyydetty yksilöidyt suostumukset, kuten suostumukset tietojen hankintaan, asiakirjojen lähettämiseen muille kuin SoTelle ja hoitavalle taholle sekä suostumukset valokuvaukseen ja videointiin ja niistä syntyvän materiaalin käyttöön.

Palveluntuottaja dokumentoi palvelun toteuttamisen siten, että sen toteutuspaikka, sisältö, laatu, arviointi- ja mittaustulokset, toteutusajankohta sekä asiakkaan antama palaute voidaan todeta jälkikäteen asianmukaisten merkintöjen perusteella. Palveluntuottaja kirjaa asiakaskäynnit siten, että sen aikaiset tapahtumat, kuten palvelun toteuttaminen, käytetyt menetelmät, yhteistyökäynnit, verkostokäynnit sekä ohjauskäynnit ja verkostotyö, voidaan jälkikäteen todentaa.

Palvelun tuottajan ja Soten tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottajalla on oltava seuranta – ja valvontatehtävää varten tietosuoja-vastaava. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

SoTe sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

SoTen asiakastietojärjestelmän (mm. Pegasos, ProConsona, eHoiva) mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen SoTen ja palveluntuottajan välillä.

## 8.1 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä

### 8.1.1 Palvelun peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla (erityisesti, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää).

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

SoTe ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

### 8.1.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laadusta tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuskäyttöä, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

### 8.1.3 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

### 8.1.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

**Oikaisu/hyvitys:** Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaistuksiin. 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 ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

**Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä:** Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuotta-

jan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

**Sopimuksen purku:** Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

**Vahingonkorvaus:** Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästyksy johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

**Reklamaatio:** Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatioista on raportoitava myös SoTelle. Palveluntuottaja toimittaa reklamaatiot tiedoksi myös SoTelle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti.

## 9 PALVELUN LASKUTUS SOTELTA

### 9.1 SoTe

SoTe maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskun peruste määritellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisissa osioissa. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas. Laskutusjako määritellään tarkemmin palvelukohtaisissa osioissa. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon SoTelta jälkikäteen.

Maksuehto on 21 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa SoTea viitteellisellä verkkolaskulla toteutuneiden suoritteiden mukaisesti jälkikäteen ja siten.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, SoTe on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit/palvelusetelin käytön seurantalomake asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.

Palveluntuottajan tulee vastata vastausta pyydetään –tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

## 9.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta SoTelle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

## 9.3 Hintojen muutos

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat on toimitettava SoTelle vuosittain SoTen ilmoittaman aikataulun mukaisesti. SoTe ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta ja tavasta.

## 9.4 Laskutus sähköisen järjestelmän kautta.

SoTessa otetaan mahdollisesti myöhemmin käyttöön sähköinen järjestelmä.

## 9.5 Laskutusosoite

Sähköisenä:

SoTe kuntayhtymän/Saarikan y-tunnus on 0208521-2

OVT-tunnus: 0003702085212

Verkkolaskuoperaattori: CGI Oy, välittäjä-tunnus (operaattoritunnus) 003703575029

Paperisena osoitteella:

SoTe kuntayhtymä/Saarikka

Laskutus

PL 13

43101 Saarijärvi

Ostolasku on oltava **osoitettu SoTe kuntayhtymälle**. Mikäli SoTe kuntayhtymälle kuuluva lasku on osoitettu yksityisen henkilön nimelle, se palautetaan toimittajalle.

## 10 VEROTUS

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun, lain 36 §:ssä määriteltyjen palvelujen ja tavaroiden myynnistä eikä sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- 1) valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/90) tarkoitettu hoito;
- 2) sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhus-tenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## **11 LIITTEET**

### **11.1 Palvelukohtaiset osiot**