



SÄÄNTÖKIRJAN YLEI- NEN OSA

versio 21.3.2025



Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA	4
1 Soveltamisala.....	4
2 Määritelmät	5
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	7
3.1 Asiakkaan asema	7
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	9
4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet.....	11
4.1 Yleiset velvoitteet.....	11
4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet	14
4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	15
4.4 Vakuutusturva.....	15
4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät	15
4.6 Markkinointi	16
4.7 Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta ..	16
5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset.....	18
5.1 Henkilöstö.....	18
6 Lapin hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet.....	19
7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen	21
7.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	22
7.2 Palvelukerran peruutus.....	23
7.3 Palaute ja reklamaatio	24
7.4 Palvelun virhe ja viivästyminen	24
7.5 Oikaisu ja hyvitys.....	25



7.6 Sopimuksen purku.....	25
7.7 Vahingonkorvaus	25
8 Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	26
9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta	27
9.1 Palveluntuottajan omavalvonta	28
9.2 Lapin hyvinvointialueen menettelytapa epäkohtien, puutteiden ja sääntörikkomusten kohdalla	30
9.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	32
9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi	32
10. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi ja salassapito	34
11 Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastojen muutos	38
12 Verotus.....	39
12.1 Tuloverotus.....	39
12.2 Arvonlisäverotus	40
13 Sääntökirjan muuttaminen.....	40
14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.....	40
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	43
16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat.....	43
16.1 Yleistä.....	43
16.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu	44
16.3 Tietojen anto ja ylläpito	44
16.4 Palveluvaraus	45
16.5 Tapahtumakirjaus	46



16.6 Maksatus	47
17 Sitoumuksen voimassaoloaika	48
18 Palvelukohtainen osa	48
II PALVELUKOHTAINEN OSA	48

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

1 Soveltamisala

Lapin hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkailleen palveluja palvelusetelillä. Hyvinvointialue päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) jatkossa palvelusetelilaki) 4 §. Palvelusetelillä järjestettävät palvelut tuotetaan Lapin hyvinvointialueen alueella. Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja palvelusetelilain mukaisesti.

Sääntökirjassa Lapin hyvinvointialue asettaa palveluntuottajalle palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä palvelun tuottamisen vaatimukset. Lapin hyvinvointialue velvoittaa palvelusetelillä palvelua tuottavaa palveluntuottajaa



noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelutuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja sisältää yleisen ja palvelukohtaisen osan. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelituottajaa. Sääntökirjan palvelukohtainen osa sisältää palvelukohtaiset lisämääräykset kyseistä palvelua tuottavalle palvelusetelituottajalle. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) (jatkossa sosiaalihuollon asiakaslaki) 3 §:n 1 kohdan mukaisesti.

2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta eli viranhaltijapäätös palvelusetelin myöntämisestä korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

3. Palveluntuottajalla tarkoitetaan sosiaali- tai terveydenhuollon palveluntuottajaa, jonka Lapin hyvinvointialue on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottajaksi hyväksymistä hakevan palveluntuottajan tulee täyttää palvelusetelilain 5 §:n mukaiset palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajalla on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (jäljempänä valvontalaki) mukainen oikeus tuottaa sosiaali- ja/tai terveyspalveluja sekä palveluntuottajan toiminta täyttää valvontalaissa (741/2023) asetetut vaatimukset. Lääkkeiden koneellisen annosjakelupalvelun osalta palveluntuottaja on lääkelain (395/1987) 6 luvun tarkoittama apteekki.



4. Sääntökirjalla tarkoitetaan tätä asiakirjaa, jota noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja asiakkailleen palvelusetelilain mukaisesti. Sääntökirjassa hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:n mukaiset palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset sekä muut vaatimukset ja ehdot.

5. Palvelusetelilakia (569/2009) sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluujen hankkimiseksi. Palvelusetelillä palvelua järjestettäessä Lapin hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

6. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 56 § ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) (jäljempänä asiakasmaksulaki) 1 §, 2 b §, 7 c §, 10 b § - 10 g §, 10 i §, 10 j §, 12 §, 14 a § mukaan.

7. Tasasuuruuisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määriteltä hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

8. Asiakkaalle asiakasmaksulain 4 §:n mukaan maksuttomalla sosiaalipalvelulla tarkoitetaan sitä, että palvelusta ei asiakkaalle jää maksettavaksi omavastuusuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa **hinnoittelumallina ns. hintakattomallia** (=asiakkaalle maksuttomaksi säänneltyjen palvelujen hankinta palvelusetelillä toteutuu esimerkiksi siten, että hyvinvointialue määrittelee palvelusetelille käyvän arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa. Hyväksytyjen palvelujentuottajien listalla ovat ne palveluntuottajat, jotka ovat valmiita tuottamaan palvelun kyseisellä hinnalla).

9. Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Lapin hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

10. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan asiakassuunnitelmaan kuulumattomia (esim. asumisyksikössä tarjottavia) palveluita, josta asiakas sopii ja ostaa oma-



aloitteisesti ja myös maksaa itse palveluntuottajalle (esimerkiksi fysioterapia-, kam-
paamo- ja jalkahoitopalvelut).

11. PSOP-järjestelmä (parasta palvelua) on Lapin hyvinvointialueen palvelusetelien hallinnoinnissa käyttämä sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä. PSOP-järjestelmässä julkaistaan tiedot hyvinvointialueen hyväksymistä palvelusetelituottajista sekä palveluntuottajien palveluista ja hinnoista. PSOP-järjestelmässä mm. haetaan palvelusetelituottajaksi, vertaillaan palveluntuottajia sekä kirjataan toteumia sekä järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista automaattisesti tilityksaineiston. Järjestelmän Internet-osoite on <https://parastapalvelua.fi> ja tekninen tuki palveluntuottajille psop@lapha.fi

3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Lapin hyvinvointialue on tehnyt päätöksen niistä sosiaali- ja terveystalvaeluista, joita järjestetään palvelusetelillä.

Palvelun saamiseksi **palvelua tarvitsevan henkilön** tulee tehdä hyvinvointialueelle **sosiaalipalvelua koskeva hakemus**. Aloite palvelun järjestämisestä voi tulla myös muulta taholta, kuten omaiselta.

Palvelun aloittaminen edellyttää aina, että hyvinvointialueen viranhaltija:

1. on tehnyt kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin
2. on tehnyt päätöksen asiakkaalle myönnetystä palvelusta, jossa määritellyt asiakkaalle annettavan palvelun sisällön ja määrän
3. on laatinut asiakassuunnitelman, jonka sisällön mukaisesti palvelu tuotetaan

Lapin hyvinvointialueen **viranhaltija arvioi asiakkaan palvelutarpeen**. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään monialaisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden viranomaisten kanssa. Jos myöntämisperusteet palvelulle täyttyvät tekee hyvinvointialueen viranhaltija asiakkaalle myönteisen palvelupäätöksen.



Viranhaltija päättää asiakkaan palvelun järjestämistavasta. Viranhaltija voi tarjota asiakkaalle palveluseteliä myönnetyn palvelun hankkimiseksi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Lapin hyvinvointialue ohjaa hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (Palvelusetelilaki 6§).

Palvelusetelin myöntämistä varten asiakkaan on annettava tarvittavat tiedot hyvinvointialueen viranhaltijalle. 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. Tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten asiakkaan on annettava tarvittavat tulotiedot. Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle (Palvelusetelilaki 6–7§).

Asiakas ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä siten, että hän ottaa yhteyttä Lapin hyvinvointialueen hyväksymään palvelusetelituottajaan. Ennen yhteydenottoa asiakas valitsee itsenäisesti (tai sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:ssä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palvelusetelituottajien joukosta. Lista Lapin hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista on sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä. Asiakas antaa palveluntuottajalle Lapin hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelissä olevan H-alkuisen numerosarjan, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOP:ista.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Lapin hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja päätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen.

Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluseteliä käyttävä asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun **antamisesta**. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet (Palvelusetelilaki 6§).



Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilaissa säädetyn lisäksi sosiaalihuollon asiakaslakia. Asiakkaan tahtoa selvitetään sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa yhteistyössä asiakkaan laillisen edustajan, omaisen tai muu läheisen henkilön kanssa.

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 mom. mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustaja, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (PSOPissa puolesta-asioija). Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojään PSOPista täyttämällä puolesta-asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Vaihtoehtoisesti Lapin hyvinvointialue tulee käyttämään puolesta-asioinnissa Digi- ja väestötietoviraston (DVV) avustettua valtuuttamista. Suomi.fi-valtuuksien avulla asiakas voi antaa läheiselleen luvan hoitaa mm. sosiaalihuollon asioita.

Lapin hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Mikäli Lapin hyvinvointialue lopettaa palvelun järjestämisen palvelusetelillä, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. Tällaisessa tapauksessa Lapin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskee sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen huomioon ottaminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa toteuttamiseen; asiakkaan hyvä kohtelu, hyvä palvelu, hoiva ja hoito; asiakas- ja toteuttamissuunnitelman laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamansa palvelun laadusta tai palvelussa saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaisesti. Muistutus jätetään Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon tai palveluntuottajalle. Palveluntuottaja toimittaa muistutuksen vastauksineen Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- /



potilasasiavastaavaan. Asiakas voi tehdä sosiaalihuollon asiakaslain 23a §:n mukaisen kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille lailisuusvalvontaviranomaisille. Lisätietoa asiakkaalle <https://lapha.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeuksien-lomakkeet>.

Sopimukseen perustuvat oikeussuojakeinot ja kuluttajanoikeudet

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta tai reklamoida palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen ja reklamaatioon palveluntuottajan tulee vastata viipymättä, mutta kuitenkin viimeistään kahden (2) viikon kuluessa.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskee sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajansuojalain mukaisia oikeusturvakeinoja ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys viime kädessä tuomioistuimen ratkaistavaksi.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana sopimuksen irtisanomisaikaa noudattaen.

Muutoksenhaku päätökseen

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan Lapin hyvinvointialueelle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.



4 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet

4.1 Yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla hyvinvointialueen hyväksymä yksityinen palveluntuottaja, jonka palvelun maksamiseen asiakas voi käyttää hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee täyttää palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset palveluntuottajan hyväksymisen edellytykset ja tämän sääntökirjan vaatimukset ja ehdot. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakoperintärekisteriin. Apteekkien tulee palveluntuottajana täyttää lääkelain edellytykset (395/1987).

Palveluntuottajan tulee olla laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (jatkossa valvontalaki) tarkoitettu yksityinen palveluntuottaja. Yksityisen palveluntuottajan tulee täyttää valvontalain sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palveluntuottajaa ja palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset.

Lisäksi palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynä Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri) ja palveluntuottajan palveluyksikön tulee olla rekisterissä valvontalain 21 §:n mukaisesti. Ennen 1.1.2024 voimaan tullutta valvontalakia myönnettyt luvat ja tehdyt rekisteröinnit hyväksytään siihen asti, kunnes näiden palveluntuottajien luvat ja rekisteröinnit on siirretty Soteri-rekisteriin valvontalain 55 §:n mukaisen kolmen vuoden siirtymäajan kuluessa.

Valvontalakiin on tehty Soteri-rekisteröintiä koskeva väliaikainen muutos, mikä koskee 1.2.2025 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon itsenäisiä ammatinharjoittajia ja heihin rinnastettavia palveluntuottajia, jotka voivat aloittaa toimintansa heti jätettyään hakemuksen Soteri-rekisteröintiä varten. Mahdollisuus koskee palveluntuottajia, joiden asiakas- ja potilastyöhön osallistuu vain yksi henkilö. Lakia ei kuitenkaan sovelleta sellaiseen palveluntuottajaan, jonka toimialaan kuuluu palvelujen antaminen alaikäiselle ja jonka on toimitettava valvontaviranomaiselle ensimmäisen kerran rekisteröintiä varten ote rikosrekisteristä. Väliaikaisen sääntelyn nojalla toiminnan aloittamista tai muutoksen (esimerkiksi palvelupisteen lisääminen, palvelualueiden lisääminen ja tilojen muutos) toteuttamista koskeva sääntely on voimassa vuoden 2026 loppuun saakka (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain muuttamisesta 964/2024 5 § 3-4 momentit lisätty, STM tiedote 19.12.2024, Soteri-rekisteröinnin lakimuutos hyväksytty).



Alle 18-vuotiaiden, vammaisten ja ikääntyneiden henkilöiden kanssa työskentelevien osalta palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilökunnan rikosrekisteriotteet tarkistetaan työsuhteen alkaessa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 ja 547/2021 ja valvontalaki 28 §). Rikosrekisteriotteen myöntämispäivä ja esittämispäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun rekisteriin, joka on palveluntuottajan hallussa. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriotte ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Lääkehoitoa toteuttavassa toimintayksikössä yksiköllä tulee olla kirjallinen ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu uusimman Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaan (STM 2021:6, Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen). Mikäli yksikkö on osa isompaa kokonaisuutta, (esim. valtakunnallinen toimija) on laadittava edellä mainitun lääkehoitosuunnitelman liitteenä yksikkökohtainen osio lääkehoidosta, joka toimii käytännön työvälineenä toimintayksikön lääkehoidon suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään muun muassa, miten erilliset lääkeluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein sekä lisäksi lääkehoidon toteuttamisen prosessikuvaus.

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä palveluntuottajaksi, jos sen aikaisemmassa toiminnassa on todettu vakavia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeksi kuluneiden kolmen vuoden aikana, eivätkä hyvinvointialueen ohjaus ja valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ole johtaneet sen toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen (Valvontalaki 741/2023, 7§).

Yksityinen palveluntuottaja ei saa olla selvitystilassa tai konkurssissa. Jos yksityinen palveluntuottaja on yksityinen henkilö, hänen on oltava täysi-ikäinen ja hänellä on oltava yritys- tai yhteisötunnus toimiessaan yksityisenä elinkeinonharjoittajana. Hänen toimintakelpoisuutensa ei saa olla rajoitettu eikä hänelle ole määrätty edunvalvojaa eikä hän saa olla liiketoimintakiellossa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 14 § valvontalaki 6 §).

Yksityisen palveluntuottajan on oltava luotettava ja täytettävä vakavaraisuutta koskevat edellytykset, jotta se arvioidaan kykenevän huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämisestä. Palveluntuottaja ei täytä vakavaraisuutta koskevia edellytyksiä, jos se on huomattavissa määrin tai toistuvasti laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen taikka käyttänyt määräysvaltaa oikeushenkilössä, joka on vastaavalla tavalla laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen viimeisen kolmen vuoden aikana.



Palveluntuottaja ei täytä vakavaraisuutta koskevia edellytyksiä, jos se on ulosmittauksen tai muun selvityksen mukaan muutoin kuin tilapäisesti kykenemätön vastaamaan veloistaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 14 § ja valvontalaki 7 §). Palveluntuottajan yleisten edellytysten täyttymisen sekä luotettavuuden toteamisessa noudatetaan valvontalain 6–7 §:iä.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa Lapin hyvinvointialueelle asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viipymättä Lapin hyvinvointialueelle asiakassuh-teissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista tai epäkohdista palvelussa sekä antaa niihin kirjallinen vastine viipymättä, mutta kuitenkin viimeistään kahden (2) viikon kuluessa. Vakavista haitta- ja vaaratapahtumista ilmoitetaan viipymättä Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon (kirjaamo@lapha.fi) sekä valvontaan (valvonta@lapha.fi).

Palvelusetelituottajaksi hakeutuvan palveluntuottajan pitää kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani- palveluun. Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan Lapin hyvinvointialueelle, mikäli sen vakavaraisuutta koskevat edellytykset eivät palvelutoiminnan aikana täyty.

Palveluntuottajan käyttämä alihankinta. Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää ja vakuuttaa, että alihankkijat täyttävät lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 14 §:ssä säädetyt yksityistä palveluntuottajaa koskevat vaatimukset sekä sääntökirjassa palveluntuottajalle asetetut vaatimukset ja ehdot. Alihankkijoita koskevat samat velvoitteet sekä vaatimukset ja ehdot kuin palvelusetelituottajaksi hyväksyttyä palveluntuottajaa (palvelusetelituottajaa koskevat velvoitteet määritellään sääntökirjan kappaleessa 4). Alihankkijoiden käyttäminen edellyttää, että hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä kyseisten alihankkijoiden käyttämiseen. Palvelusetelituottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Yksityinen



palveluntuottaja on kokonaisvastuussa tuottamistaan palveluista ja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta.

Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee palveluntuottajan hyväksyttää se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö-/alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä hyvinvointialue edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa hyvinvointialueen ohjeita. Valvonnasta on tarkemmin kappaleessa 9.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajantasaiset yhteys henkilön yhteystiedot on päivitetty PSOPiin. Palveluntuottajan tulee antaa hyvinvointialueelle nimitieto palvelun vastuuhenkilöstä, palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellisesta henkilöstä ja toiminnan muutoksista ilmoittavasta henkilöstä. Lisäksi palveluntuottaja antaa palvelun henkilöstöstä tiedot ammattiryhmittäin ja henkilötöyvuosittain.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Lapin hyvinvointialueelle tästä sääntökirjasta ilmenevät asiakirjat ja selvitykset (katso kohta 9.4).

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään tämän sääntökirjan mukaiseksi palvelusetelituottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös Lapin hyvinvointialueen muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa, että ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja tullaan poistamaan palvelusetelituottajarekisteristä, eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalvelua. Sääntökirjan muuttamisesta on tarkemmat tiedot kappaleessa 13 sääntökirjan muuttaminen.

4.2 Lainsäädäntö ja palvelun ohjeet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia



sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

4.3 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli on henkilökohtainen, ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen/palvelun hankkimiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet/palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli palvelusetelin arvo ei kata tuotteen/palvelun koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen rikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan hyväksymisen purkamiseen.

4.4 Vakuutusturva

Palveluntuottajalla tulee olla riittävä vastuuvakuutus, työtapaturma- ja ammattitautivakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee olla riittävä palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen. Terveyspalvelun tuottajalla on oltava potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen potilasvakuutus. Palveluntuottajan tulee esittää vaadituista vakuutuksista vakuutustodistukset.

4.5 Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät

Palveluntuottajan toimitilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien on oltava toiminnalle riittävät ja asianmukaiset.

Palveluissa, joissa edellytetään toimitilaa, toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Toimitilojen tulee täyttää lainsäädännön vaatimukset ja olla viranomaisten hyväksymät. Toimitilojen on tuettava asiakkaiden yleistä hyvinvointia ja sosiaalista



vuorovaikutusta. Toimitilojen, toimintaympäristön ja laitteiden suunnittelussa ja käytössä on otettava huomioon esteettömyys sekä asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja. (Valvontalaki 8§)

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa ovatko toimitilat esteettömiä. Esteettömyyden kriteereistä säädetään valtioneuvoston asetuksessa rakennuksen esteettömyydestä 241/2017. Tieto merkitään PSOP- järjestelmään palveluntuottajan hinnaston lisätietokenttään.

Sääntökirjan palvelukohtaisiin osiin on tarvittaessa määritelty palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen, toimintaympäristön ja laitteiden osalta.

4.6 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalvelun markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan sekä kuluttajansuojalain mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää.

Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

4.7 Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ja varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Taustatietoa varautumisesta on mm. Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeessa Sopimusperusteinen varautuminen 2019:9, Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositus.

Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita. Palveluntuottajan on laadittava valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma yhteiskunnan häiriö- ja erityistilanteita varten. Varautumiseen kuuluvat toimenpiteet sisältyvät palvelun hintaan.



Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun siten, että palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa esim. miten toimitaan häiriötilanteissa: kenet hälytetään, miten perehdytetään, palvelun asiakaslista ja missä henkilökunnan puhelinnumerot ovat saatavilla.

Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja tehtävä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava hyvinvointialueen pyynnöstä valmistautumiseen liittyviin harjoituksiin.

Palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan palvelua palvelusetelillä oikea-aikaisesti ja oikealaatuisesti myös normaaliolojen häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottaja on varautunut normaaliolojen häiriötilanteisiin, kuten lakkoon, sähkönjakelun tai tietoliikenteen häiriöön tai muuhun vakavaan häiriötilanteeseen. Palveluntuottaja vastaa toimintansa jatkuvuudesta häiriö- ja poikkeusolojen aikana sekä varaa toimintansa varmistamiseksi tarvittavia resursseja kuten materiaaleja ja tarvikkeita tai varmistaa muutoin palvelutuotannon edellytyksenä olevien resurssien saatavuuden häiriö- ja poikkeustilanteissa. Palveluntuottajan tulee varautua jatkamaan toimintaansa myös väistötiloissa. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia varautumisesta myös mahdollisen alihankinnan osalta. Palvelusetelituottaja on niin normaaliolojen häiriötilanteissa kuin mahdollisissa poikkeusoloissakin velvollinen tuottamaan palvelun ilman, että palveluntuottaja vaatii hyvinvointialueelta poikkeusoloihin tai poikkeuksellisiin olosuhteisiin vedoten lisäkorvauksia palvelutuotannon varmistamiseksi.

Tartuntatautien ehkäisy, niihin varautuminen ja tarvittavien suojavaarusteiden tarve ja hankinta on jokaisessa toimintayksikössä määriteltävä etukäteen. Näistä tulee tehdä ennakkosuunnitelma. Pandemiatilanteissa palveluntuottaja tekee yhteistyötä hyvinvointialueen infektioiden torjunta -yksikön kanssa, noudattaen kansallisia ja paikallisia ohjeita.

Palvelun jatkuvuuden turvaamisen varmistamista kehitetään osapuolten kesken erikseen sovittavin toimintamallein, esimerkiksi raportoimalla ja yhteistyöpalaveroin. Yhteistyöpalaveroiden pohjan luovat hyvinvointialueen valmiussuunnitelma sekä palveluntuottajan palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva kirjallinen valmiussuunnitelma. Hyvinvointialueella on mahdollisuus järjestämisvastuussa antaa palveluntuottajalle ohjeita normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumiseen.



5 Palvelun yleiset laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan palvelukohtaisen osan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajan palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritetty kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta, dokumentoida palautteet ja hyödyntää niitä toimintansa kehittämisessä.

Palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma. Omavalvonnasta tarkemmin kappaleessa 9 palvelutuotannon valvonta ja omavalvonta.

Asiakkaan palvelu perustuu viranhaltijan tekemään asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon palvelutarve, asiakkaan yksilölliset olosuhteet ja toimintakyky sekä ikä. Palvelun tulee ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä. Palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakaslain vaatimukset. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihooltoon ja terveydenhooltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Henkilötietojen käsittely määritellään tarkemmin tämän sääntökirjan kappaleen 10 kohdassa asiakastietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi ja salassapito.

5.1 Henkilöstö

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritetty tarkasti ammattiryhmittäin ja ovat kirjallisina.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö on aina ajantasaisen lainsäädännön mukaisesti palvelutuotantoon soveltuva (mm. koulutus, perehdytys, osaaminen, ammattioikeus, luvat, kielitaito). Sama koskee myös vuokrattua tai alihankintana hankittua henkilöstöä.



Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön ammattipätevyyden Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiSuosikki ja JulkiTerhikki).

Alle 18-vuotiaiden, vammaisten ja ikääntyneiden henkilöiden kanssa työskentelevien osalta palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilökunnan rikosrekisteriotteet tarkistetaan työsuhteen alkaessa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 ja 547/2021 ja valvontalaki 28 §).

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. (Valvontalaki 9§)

Palveluntuottajan on nimettävä palveluysikköön vastuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito (Valvontalaki 10§). Vastuuhenkilön tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tämä edellyttää, että työntekijä kykenee keskustelemaan asiakkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakasta koskevat asiakirjamerkinnät. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, hyvinvointialue voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Uuden vastuuhenkilön tiedot on vastuuhenkilön vaihtuessa ilmoitettava PSOPiin välittömästi.

Sääntökirjan palvelukohtaisiin osiin on määritelty palvelukohtaisesti henkilöstölle asetetut vaatimukset.

6 Lapin hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet

Lapin hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä ja päättää mitä palveluja palvelusetelillä järjestetään.



Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelillä tuotettavien palvelujen palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n vaatimukset sekä tämän palvelusetelisääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lisäksi palveluntuottajan tulee täyttää muussa lainsäädännössä sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntuottajalle asetetut edellytykset (valvontalaki 741/2023 ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021). Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen palvelusetelillä tuotettavien palvelujen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat palvelusetelilain 4 §:n mukaiseen luetteloon. Luettelo hyväksytyistä palveluntuottajista on PSOP-järjestelmässä.

Lapin hyvinvointialue ottaa käsittelyyn palveluntuottajan PSOP:n välityksellä tehdyn hakemuksen yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä on tehtävä viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun hakemuksen käsittelemiseksi tarvittavat selvitykset on saatu.

Mikäli hakemuksen liitteet ovat puutteelliset, se käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydyt liitteet ovat toimitettu. Mikäli hakemukseen tarvittavia liitteitä ei hyvinvointialueen ohjeistuksesta huolimatta toimiteta annettuna määräaikana, hakemus voidaan hylätä.

Lapin hyvinvointialue määrittää onko palveluseteli tulosidonnainen, tasasuuruinen vai asiakkaalle maksuton (hintakattomalli). Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan (palvelusetelilaki 9 §).

Lapin hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle.

Lapin hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, mahdolliset omavastuuosuiden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja tulosidonnaisen palvelusetelin arvoon. Hyvinvointialueen



on annettava asiakkaalle tieto mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan huolimatta hankkia palvelusetelin myöntämiseen ja tulosi-donnaisten palvelusetelin arvoon liittyen. Asiakkaalle on annettava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. (palvelusetelilaki 6 §)

Palvelusetelin saanut asiakas ja palvelua tuottava palveluntuottaja laativat keskinäisen sopimuksen palvelun antamisesta, jossa Lapin hyvinvointialue ei ole sopimusosapuoli. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen yksilölliseen palvelusopimukseen

Palvelusetelilain 6 §:n mukaisesti palveluntuottaja ja asiakas (tai hänen laillinen edustajansa) laativat kirjallisen yksilöllisen palvelusopimuksen palvelun sisällöstä ja hinnasta. Sopimus tehdään sekä kertaluonteisista yksittäisistä palveluista että pitempiketoisista palveluista.

Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajasuojalakia (38/1978), jossa on määritelty mm. sopimusehtojen sääntelystä ja kiellosta käyttää asiakkaan kannalta kohtuuttomia sopimusehtoja (3. luku), sopimusehtojen sovittelusta ja tulkinnasta (4. luku) ja seuraamuksista palvelun viivästymisestä (8. luku).

Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Mahdollisissa erimielisyystilanteissa ratkaisut pyritään ensisijaisesti löytämään osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempia ratkaisukäytäntöjä. Jos neuvotteluissa



ei päästä yksimielisyyteen, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, menettelystä säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Erimielisyydet voidaan ratkaista myös tuomioistuimessa, jolloin kanne nostetaan asiakkaan kotipaikkakunnan yleiseen alioikeuteen (käräjäoikeus).

Palvelusopimuksen sisältö ei voi olla ristiriidassa palvelusetelisääntökirjassa palvelulle asetettujen edellytysten kanssa. Sopimuksesta tulee käydä ilmi mm. palvelun sisältö, sen hinta, voimassaolo, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet ja oikeudet sekä asiakkaan mahdollinen omavastuuosuus ja sen suuruus. Lisäksi siitä tulee käydä ilmi asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut sisältöineen ja hinnoineen.

Sopimukseen kirjataan myös palveluntuottajan velvollisuus liittää asiakkaan omavastuuosuuksia koskevaan laskuun PSOP:sta tulostettu asiakkaan omavastuuerittely tai muu vastaavilla tiedoilla oleva omavastuuerittely.

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

Palvelusopimus tehdään asiakkaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi.

Seuraavissa kappaleissa (kpl 7.1.–7.7.) on käyty tarkemmin läpi sopimuksen sisällössä huomioitavia asioita.

7.1 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimukset tehdään määräajaksi enintään asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ajaksi tai kertaluontoista palvelua koskevaksi.

Määräaikainen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä. Jompi kumpi osapuoli voi irtisanoa sopimuksen kirjallisesti ennen määräajan päättymistä, jolloin irtisanomisaika on neljä (4) viikkoa. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Jos jompi kumpi osapuoli aikoo irtisanoa sopimuksen, siitä on ilmoitettava etukäteen Lapin hyvinvointialueelle. Tällöin järjestetään kokous asiakkaan, palveluntuottajan ja



hyvinvointialueen kesken, jossa tavoitteena on sopia, miten asiakkaan palvelu jatkossa järjestetään.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esimerkiksi toiminnan supistaminen tai lopettaminen) ks. Tarkemmin kpl 14. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

7.2 Palvelukerran peruutus

Palvelukertojen peruutus on mahdollista esimerkiksi kotiin vietävissä palveluissa. Jos se peruuntuu palveluntuottajasta johtuvasta syystä, tämä tiedottaa asiakasta tästä heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa. Palveluntuottaja sopii korvaavan palvelukerran asiakkaan kanssa, koska asiakas ei saa jäädä missään tilanteessa ilman tarvitsemaansa ja sovittua palvelua.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta:

- 1) ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua aikaa
- 2) jos peruuntuminen johtuu yllättävästä tai odottamattomasta syystä kuten sairaalahoitoon joutumisesta, asiakas ilmoittaa siitä heti, kun se on mahdollista.

Sovitun palvelukerran peruuttamisesta voi olla tarkempia ohjeistuksia palvelukohtaisessa osiossa.

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.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Lapin hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle peruuntuneita palvelukertoja, ellei sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa erikseen mainita tähän liittyviä erityistilanteita.



7.3 Palaute ja reklamaatio

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta ja tehdä reklamaatioita saamastaan palvelusta, jos se ei esimerkiksi vastaa asiakassopimuksessa sovittua palvelua.

Palveluntuottajan tulee antaa vastaus palautteeseen ja reklamaatioon joko viivytyksettä tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä. Vastaus annetaan kirjallisesti sekä asiakkaalle että hyvinvointialueelle.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

7.4 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palveluntuottajan antama palvelu poikkeaa palvelusetelisääntökirjan mukaisesta palvelusta, siinä on virhe.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten kerrottu asiakkaalle ennen palvelusopimuksen tekemistä. Edellä mainitun virheellisen tiedon on voitu 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 palvelusopimuksessa tai muussa dokumentissa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.



7.5 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esimerkiksi myöhästymisestä) asiakkaalle aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jos virhettä tai viivästystä ei voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

7.6 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos asiakasturvallisuus vaarantuu ja sopimusrikkomus on olennainen. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi:

- työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua
- työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun palvelun toteuttamisen
- työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen
- sopimusrikkomukset ovat toistuvia

Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee ilmoittaa sopimuksen purkamisesta välittömästi Lapin hyvinvointialueelle.

7.7 Vahingonkorvaus

Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan asiakkaalle aiheutuneen välittömän vahingon, jos se on johtunut palveluntuottajan virheestä tai viivästyksestä. Välittömät vahingot ovat vahingon oikaisemistoimista aiheutuneita kuluja ja ne ovat yleensä



helposti määriteltävissä rahassa (esimerkiksi rikkoutuneen esineen korvaus- tai korjauskulut).

Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan asiakkaalle aiheutuneen välillisen vahingon vain silloin, jos virhe tai viivästys on aiheutunut palveluntuottajan huolimattomuudesta. Välillinen vahinko ilmenee muina kuin suoranaisine vahingosta aiheutuneina kuluina ja kustannuksina.

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

8 Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin arvon ylittävän osan (omavastuusuuden ylittävän osan) sekä asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee liittää PSOP:sta tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi tai muu vastaavilla tiedoilla oleva omavastuuerittely.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa tästä selvitys Lapin hyvinvointialueelle. Jos Lapin hyvinvointialue hyväksyy selvityksen, lasku maksetaan palveluntuottajalle.

Asiakkaalle maksuttomiksi määritellyistä palveluista (hintakattomalli) palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta vain sovitusta lisäpalveluista.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti.



Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus-, käyntikerta-, toimisto väline- yms. maksuja.

Jos kilometrikorvauksia laskutetaan, niistä on selvästi kerrottava asiakkaalle ja merkittävä se palvelusopimukseen. Tieto on merkittävä myös PSOP-järjestelmään hinaston lisätietokohtaan.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

Palvelukohtaisessa osassa voi olla tarkentavia ohjeita asiakaslaskutukseen liittyen.

9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta

Lapin hyvinvointialue ohjaa ja valvoo tämän sääntökirjan mukaisesti tuotettuja palveluja lainsäädännön nojalla (hyvinvointialueista annettu laki 611/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palveluja ohjaavan lainsäädännön noudattaminen, palvelujen toteuttaminen asiakkaille laadittujen asiakassuunnitelmien mukaisesti sekä laadittujen setelisääntökirjojen ja palvelusopimusten noudattaminen. Lisäksi valvonnalla pyritään varmistamaan asiakkaiden tarvitsemien palvelujen saatavuus, jatkuvuus turvallisuus ja laadukkuus, henkilöstön riittävyys sekä tilojen ja laitteiden turvallisuus.

Omavalvonnan toteutumista seurataan ohjaus- ja valvontakäynnein. Niitä tehdään joko etukäteen ilmoitettuina ajankohtina tai ilman etukäteen tehtyä ilmoitusta. Käynneillä voidaan tarkastaa palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tilat ja laitteet, työnjohdolliset suunnitelmat ja -raportit sekä muut valvonnan kannalta tarpeelliset ja oleelliset tiedot. Lisäksi käynneillä tulee olla mahdollista haastatella asiakkaita tarpeen mukaan.

Sosiaalipalvelujen tuottajaksi rekisteröityneen palveluntuottajan palvelujen laatua ja toimintaa valvoo myös lupa- tai rekisteröintipäätöksen tehnyt valvontaviranomainen (Valvira tai aluehallintovirasto) ja valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan



oikeusasiamies. Lisäksi Fimea valvoo koneellista lääkkeiden annosjakelua osana apteekkien valvontaa. Lapin hyvinvointialue tiedottaa näitä viranomaisia palveluntuottamisessa mahdollisesti havaituista puutteista ja virheistä.

Lapin hyvinvointialue toteuttaa valvontatehtäväänsä voimassa olevan omavalvontaohjelmansa mukaisesti.

Lapin hyvinvointialue järjestää palvelusetelituottajille tarvittaessa yhteistyötilaisuuksia, jonka tarkoituksena on tiivistää yhteistyön sujuvuutta ja kehittämistä, tiedottaa palvelusetelitoiminnasta, eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista. Tilaisuudessa käydään läpi mm. palvelun toteutumiseen, laatuun, reklaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.

9.1 Palveluntuottajan omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) annetun lain palveluntuottajille asettamaa velvoitetta valvoa omaa toimintaansa. Omavalvonnassa on kyse palveluntuottajan koko työyhteisön toteuttamasta jatkuvasta oman toiminnan laadun varmistamisesta ja kehittämisestä. Omavalvonta on ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Palveluntuottaja seuraa jatkuvasti palvelun toteutumista, laatua ja asiakasturvallisuutta sekä informoi Lapin hyvinvointialuetta tekemistään havainnoista.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut (alihankinta).

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Palveluntuottaja ja vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilöstön ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan ja toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain ja sen tulee olla päivätty ja allekirjoitettu.



Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran 1/2024 antaman määräyksen mukaan palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma sisältää:

- Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot sekä palveluyksikön tarjoamat palvelut, toiminta-ajatuksen ja toimintaperiaatteet
- Asiakasturvallisuus sisältäen palvelujen laatuvaatimukset ja johtamisjärjestelmä, asiakkaan asema ja oikeudet, muistutusten käsittely, henkilöstö ja sen riittävyys seuranta, monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi, toimitilat ja välineet, lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmä ja teknologian käyttö, lääkahoitosuunnitelma, asiakastietojen käsittely ja tietosuojat, säännöllisesti kerättävä palaute ja sen huomioiminen toiminnan kehittämisessä
- Omavalvonnan riskienhallinta: vastuut, tunnistaminen ja arvioiminen, keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely, seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen, riskienhallinnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa, valmius ja jatkuvuudenhallinta

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten edellä mainittujen osa-alueiden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. (Valvontalaki 26§)

Omavalvontasuunnitelmasta ja -ohjelmasta säädetään valvontalain luvussa 4. Tämän lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö on antanut valvontalain soveltamisesta (VN/33652/2023) ohjeen, jossa on opastusta palveluntuottajan omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi palveluntuottaja soveltaa sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran antamaa määräystä 1/2024 omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan.

Palveluntuottajalla tulee olla Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) mukainen tietoturvasuunnitelma.



Tietoturvasuunnitelman sisällöstä on ohjeistettu tarkemmin Terveiden ja hyvinvointin laitoksen (THL) antamassa määräyksessä 3/2024. Tietoturvasuunnitelmaa ei tule sisällyttää tai yhdistää julkaistaviin tai julkisesti saatavilla oleviin omavalvontasuunnitelmiin. Tietoturvasuunnitelman laadinnassa suositellaan THL:n mallipohjan käyttöä: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/tietoturvasuunnitelmat>

9.2 Lapin hyvinvointialueen menettelytapa epäkoh-tien, puutteiden ja sääntörikkomusten kohdalla

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia, puutteita tai sääntörikkomuksia, Lapin hyvinvointialue on velvollinen ohjaamaan palveluntuottajaa näiden korjaamiseksi. Jos kyse on asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, palveluntuottaja sitoutuu korjaamaan ne välittömästi. (Valvontalaki 25§).

Jos palveluntuottajan tapahtumakirjauksissa huomataan poikkeamia tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on syytä ryhtyä seurantatoimenpiteisiin, Lapin hyvinvointialue voi ottaa käyttöön paperisen seurantaraportin. Asiakas kuittaa siihen jokaisen käyntikerran ja palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa siinä mainitulle Lapin hyvinvointialueen työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat tullaan hylkäämään, jos ne eivät vastaa asiakkaan asiakassuunnitelmaa. Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös satunnaisen seurannan keinona.

Jos palveluntuottaja ei suullisesta/kirjallisesta ohjauksesta huolimatta korjaa toimintaansa, hyvinvointialue voi antaa asiasta kirjallisen huomautuksen. Huomautuksen saatuaan palveluntuottajan on korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, hyvinvointialueella on oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, hyvinvointialueella on oikeus määrätä palveluntuottajalle seuraamusmaksu, jonka se on velvollinen maksamaan. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Palveluntuottajan suorituksessa on epäkohta, puute tai sääntörikkomus, jos:



- palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoja tai periaatteita
- palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta hyvinvointialueen antamaa ohjetta tai määräystä
- palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä
- palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta
- asiakaskirjauksissa tai laskutuksessa on puute
- palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan asiakassuunnitelmassa määriteltyjen palvelujen toteuttamisessa

Seuraamusmaksun suuruus on viisi (5) prosenttia palveluntuottajan hyvinvointialueelle tehdyn kyseisen yksikön kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja puutteita, epäkohtia tai sääntörikkomuksia, Lapin hyvinvointialue voi antaa niistä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Niiden katsotaan toistuneen, mikäli samasta puutteesta, epäkohdasta tai sääntörikkomuksesta huomautetaan kuuden (6) kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksu samasta puutteesta, epäkohdasta tai sääntörikkomuksesta voidaan määrätä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä. Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Lapin hyvinvointialueen oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.



9.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoitusvelvollisuudesta säädetään tarkemmin valvontalain 29 §:ssä.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan. (Valvontalaki 30§)

9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi

Palveluntuottaja liittää PSOP-järjestelmään seuraavat vuosittain päivitettävät asiakirjat 31.3 mennessä:

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- kaikilta lääkehoitoa toteuttavilta yksiköiltä ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
- palvelun vastuuhenkilön, nimenkirjoitusoikeudellisen henkilön ja muutoksista ilmoittavan henkilön tiedot nimitasolla
- henkilöstön tiedot ammattiryhmittäin ja henkilötyövuosittain



- tiedot henkilöstön voimassa olevista lääkeluvista sisältäen viimeisen voimassaolopäivän (palveluissa, joissa edellytetään lääkeluvan voimassaoloa)
- edeltävän toimintavuoden toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat hyvinvointialuetasoiset tiedot:
 - palvelusetelisääntökirjassa määriteltujen palvelun sisältämien keskeisten edellytysten toteutuminen
 - säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
 - keskeisten laatuavoitteiden toteutuminen ja asiakastyytyväisyyden seurantatulokset kehittämissuunnitelmien
 - asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemät reklamaatiot, palautteet ja muistutukset: lukumäärät, niiden syyt, niihin annetut vastaukset sekä niiden johdosta tehty toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma
 - asiakasturvallisuuden vaaratapahtumien raportointi (uhka- ja vaaratilanteet, tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet sisältäen myös lääkahoitoon sekä tietosuojaan ja –turvaan liittyvät tapahtumat): lukumäärät ja ilmoitusten syyt (omaseuranta tai esimerkiksi Haipro) sekä ilmoitusten johdosta tehty toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta ja kehittämissuunnitelma
 - Vastuu Groupin Luotettava Kumppani –palvelusta saadaan automaattisesti verotukseen liittyvät tiedot, työeläkevakuutuksen voimassaolo sekä vakuutus- ja potilasvakuutustieto, jos palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille näiden tietojen saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, palveluntuottajan tulee päivittää em. voimassa olevat dokumentit PSOPiin

Lapin hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivytystä tai muita selvityksiä, suunnitelmia tai raportteja tarvittaessa myös muuna ajankohtana.

Vuosittain toimitettavien asiakirjojen lisäksi **palveluntuottajan tulee raportoida seuraavista asiakkaisiin liittyvistä tapahtumista viipymättä:**

- **kaikki uhka- ja vaaratilanteet, tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet** sekä niiden johdosta tehty toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi
- **asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan tekemät reklamaatiot, palautteet, vahinkoilmoitukset** sekä niiden johdosta tehty



toimenpiteet, niiden toteutumisen seuranta sekä kehittämissuunnitelma vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi

Mikäli palveluntuottajalle on toimitettu asiakkaan tekemä muistutus palvelun laadusta, palveluntuottaja toimittaa sen vastauksineen viipymättä Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon. Kantelu toimitetaan aluehallintovirastoon.

10. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi ja salassapito

Lapin hyvinvointialue edellyttää, että palvelusetelillä tuotettavissa palveluissa palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan lainsäädännön asettamia edellytyksiä ja Lapin hyvinvointialueen rekisterinpitäjänä laatimia tarkentavia ohjeistuksia, jotka liittyvät asiakastietojen käsittelyyn, dokumentointiin, säilytykseen, arkistointiin, salassapitoon ja etäpalvelun toteuttamiseen.

Palveluntuottaja nimeää osaltaan tietosuojavastaavan ja Lapin hyvinvointialueen luokun tapahtuvien henkilötietojen rekisterinpidosta vastaavan henkilön.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tässä luvussa mainittuja ohjeistuksia, kun se jättää hakemuksen hyväksymisestään Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi.

Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet

Tietosuojalain (1050/2018) ja –asetuksen (679/2016) mukaan Lapin hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa muodostuvien asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä ja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palvelun aikana muodostuvat henkilötietoja sisältävät asiakasasiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakasrekisterin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne siihen asti, että palauttaa ne hyvinvointialueella asiakkaan palvelun päättyessä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietoja käsitellessään Lapin hyvinvointialueen määrittelemiä henkilötietojen käsittelyn ehtoja (Tietosuojaliite).

Palvelusetelillä järjestettävissä sosiaalipalveluissa palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida



tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi (liite Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät). Lapin hyvinvointialue kuvaa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa käsiteltävät henkilötiedot sekä henkilötietojen käsittelytoimet, joita palveluntuottaja noudattaa (liite Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).

Palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen laatimaa tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjaa tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen asiakkaalle (liite Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka).

Lapin hyvinvointialue tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden tarvittaessa kouluttaa henkilöstöään Medieco- tietoturva- ja tietosuojakoulutusympäristössä (liite Ostopalv tietosuoja- ja tietoturvakoulutusohje). Hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja pitää ajan tasalla henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamista käytännön toiminnassa esille tulleiden tarpeiden mukaisesti.

Asiakastietojen kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan muun henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettu laki 703/2023, 17 §).

Asiakastietojen kirjaamisessa on huomioitava myös yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset kirjattaville tiedoille. Tietosuoja-asetuksen (679/2016) 5 artiklan c kohdan mukaan henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään (tietojen minimointiperiaate). Kirjattavien tietojen tulee olla tarpeellisia palvelun järjestämiseksi, palvelutarpeen selvittämiseksi tai palvelua koskevan päätöksen täytäntöönpanemiseksi. Arviointi on tehtävä tapauskohtaisesti ja asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden.

Palveluntuottaja informoi asiakasta asiakkuuden alkaessa henkilötietojen käsittelystä ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Asiakasta koskevia tietoja kirjataan palveluntuottajan asiakastietojärjestelmään ja asiakastiedot siirretään kokonaisuudessaan hyvinvointialueelle viimeistään asiakkuuden päätyttyä. Palveluntuottaja tekee välttämättömät kirjaukset välittömästi ja huolehtii niiden asianmukaisuudesta.



Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään tai manuaalisesti.

Käyttäessään manuaalista tapaa asiakastietojen kirjaamiseen, palveluntuottajan tulee sopia Lapin hyvinvointialueen kanssa siitä, miten asiakastiedot toimitetaan hyvinvointialueelle, koska sillä on velvoite tallentaa riittävät ja tarvittavat tiedot Kanta-järjestelmään.

Useampi palveluntuottaja voi hankkia myös yhteisen sähköisen asiakastietojärjestelmän, jossa pääliittynä on yksi palveluntuottajista (yhteisliittyminen, ks. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/liittymismallit>).

Mikäli palveluntuottajalla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä asiakastietojen kirjaamiseen, järjestelmän tulee täyttää asiakastietojen käsittelylle asetetut tietoturva-vaatimukset (A-luokan mukainen järjestelmä) ja sen tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten.

Kaikkien asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottaja noudattaa Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista (Määräys 5/2024: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien ja hyvinvointisovellusten olennaisista vaatimuksista).

Asiakastietolain (703/2023, 67 §) mukaan yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan on liityttävä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos sillä on käytössään sosiaalihuollon asiakastietojen tai potilastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä. Järjestelmän tulee olla yhteensopiva Kelan Kanta-arkiston kanssa.

Jos palvelusetelillä tuotettavien palvelujen asiakastietojen kirjaamista, asiakastietojärjestelmiä tai henkilörekisterien käyttöä koskeva lainsäädäntö muuttuu palveluseteliseläntökirjan voimassa ollessa, Lapin hyvinvointialue tulee ohjeistamaan palveluntuottajia uusista käytännöistä, joihin palveluntuottajan tulee sitoutua.



Tietoturvan vaatimukset, poikkeamat ja vahingonkorvaukset

Palveluntuottaja noudattaa tietoturvan vaatimuksia (liite Palvelujen tietoturvaliite ja liite Tietoturva vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin). Tietoturva vaatimusten selvityslomake täytetään niiden palveluntuottajien kanssa, joilla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä.

Lapin hyvinvointialue on ohjeistanut tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman käsittelyn menettelyt. Palveluntuottaja käsittelee tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman liitteen Tietoturva poikkeaman ilmoitusohje mukaisesti.

Säilytys ja arkistointi

Palveluntuottaja noudattaa asiakkaiden asiakasasiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä Lapin hyvinvointialueen antamaa ohjetta asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyyn. Kun asiakkaan palvelu päättyy, palveluntuottaja palauttaa asiakasasiakirjat Lapin hyvinvointialueelle mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä palvelun päättymisestä asiakasasiakirjojen käsittelyohjeen mukaisesti (liite Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittely- ja luovutusohje). Ohjetta noudatetaan myös manuaalisesti laadittuihin asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta, tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä sekä Lapin hyvinvointialueen antamia ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja suojattuna sekä käsittelemään huolellisesti saamansa asiakastietoja sisältävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) sekä opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijät/opiskelijat eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa, sillä asiakasasiakirjat ovat pysyvästi salassa pidettäviä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, 4§).



Lisäksi Lapin hyvinvointialue ja palvelusetelituottajaksi hyväksyttävä palveluntuottaja laativat keskinäisen sopimuksen salassapidosta (salassapitoliite).

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset tehdessään alihankintasopimuksia. Salassapitoa koskevat määräykset jatkuvat myös sen jälkeen, kun alihankintaa koskeva sopimuskausi on päättynyt ja kun palveluntuottaja ei enää toimi hyvinvointialueen palvelusetelituottajana.

Etäpalvelu

Lapin hyvinvointialue määrittelee palvelut, joissa etäpalvelua voi käyttää. Etäpalvelun käyttö määritellään tarkemmin asiakkaan asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottaja käyttää etäyhteysvälinettä, joka edellyttää vahvaa tunnistautumista. Palveluntuottaja noudattaa etäyhteyksiä käyttäessään asiakas- ja potilastietojen käsittelystä annettua ohjetta (liite Ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä).

11 Palveluntuottajien hinnastot ja hinnastojen muutos

Palveluntuottajien hinnastot tehdään toistaiseksi voimassa oleviksi. Palveluntuottajat laittavat itse palvelujen hintansa PSOP - järjestelmään.

Palveluntuottaja voi esittää hintojen muuttamista kerran vuodessa seuraavan vuoden alusta alkaen. Hinnanmuutosesitys voi olla korkeintaan kuluvan vuoden hyvinvointialueindeksin mukainen. Seuraavaa vuotta koskevat palveluntuottajan hinnaston muutosesitykset on tehtävä PSOPiin elokuun loppuun (31.8.) mennessä.

Lapin hyvinvointialue käsittelee esitetyt hinnanmuutosesitykset ja tekee niistä viranhaltijapäätöksen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkailleen hyväksytystä hinnanmuutoksesta viimeistään kahta (2) kuukautta ennen uuden hinnan voimaantuloa.

Poikkeuksena näihin sääntöihin ovat asumispalveluita koskevat vuokrankorotukset, jotka on lähetettävä PSOP- järjestelmään viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen suunniteltua korotusta. Asiakkaalta perittävä vuokra ja muut asumiskustannukset



eivät saa ylittää Kelan asumistukeen oikeuttavat kohtuullisia asumismenoja paikkakunnalla. Vuokran muutoksesta on tiedotettava asiakasta ja Lapin hyvinvointialuetta hyvissä ajoin, viimeistään kahta kuukautta ennen uuden vuokran voimaantuloa.

Palveluntuottaja, joka hyväksytään 1.8. jälkeen, ei voi tehdä hinnankorotusesitystä hyväksymisvuotenaan. Palveluntuottaja voi tehdä hintansa alennuksia koko hyväksymisen voimassaolon ajan. Uudet hinnastot tulee tehdä PSOPiin kuukausi ennen hintojen muutosta.

Yrityskauppojen yms. yhteydessä tulee asiakkaiden saada palvelunsa voimassa olevilla hinnoilla vuoden loppuun asti, paitsi jos uudet hinnat ovat alhaisemmat.

Lapin hyvinvointialue arvioi ja tarvittaessa vuosittain päättää hintakattojen arvot ja tekee päätöksistä johtuvien seteliarvojen muutokset.

Hyvinvointialueen erillisellä ohjeistuksella hinnanmuutoksia voidaan tehdä myös yllä olevista säännöistä poiketen esimerkiksi lakimuutosten johdosta tai jos palveluseteliä arvoja muutetaan.

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.



12.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.) Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon sivuilta [Sosiaalihuolto- palvelujen arvonlisäverotus - vero.fi](#)

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

13 Sääntökirjan muuttaminen

Lapin hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin ehtoihin, sen tulee ilmoittaa siitä Lapin hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Lapin hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja päivitetyn sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa Lapin hyvinvointialueen nettisivuilta.

14 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

Mikäli Lapin hyvinvointialueen hallitus hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen



järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty,
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja Lapin hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta,
- palveluntuottaja ei korjaa toiminnassaan ilmenneitä puutteita annetussa määräajassa Lapin hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta,
- jos palveluntuottaja ei tee tapahtumakirjauksia säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä,
- palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla Lapin hyvinvointialueen pyynnöistä huolimatta
- 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,
- yritys on asetettu liiketoimintakieltoon
- palveluntuottaja on toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös.

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.

Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen rikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan hyväksymisen purkamiseen.

Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPin välityksellä.

Yrityksen toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon (kirjaamo@lapha.fi tai PL 8041 96101 Rovaniemi) sekä psop@lapha.fi -sähköpostiin. Yrityksen toiminnanmuutoksista ilmoituksen voi tehdä ainoastaan henkilö, jolla on yrityksen nimenkirjoitusoikeus.

Jos muutos, keskeyttäminen tai lopettaminen koskee enintään viittä (5) asiakasta, ilmoitus on tehtävä kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos, keskeyttäminen tai lopettaminen koskee yli viittä (5) asiakasta, ilmoitus on tehtävä kolme (3) kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa hyvinvointialueelle. Esim. kotihoidon palvelusetelillä kolme (3) asiakasta ja siivouksen palvelusetelillä kolme (3) on yhteensä kuusi (6) asiakasta. Tällöin ilmoitus on tehtävä kolme (3) kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toiminnan muutoksen ilmoitusta Lapin hyvinvointialueelle tehdessään lisätä PSOPissa hinnaston lisätietokenttään: "Emme ota vastaan uusia asiakkaita".

Lapin hyvinvointialue voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottaja ei ole Lapin hyvinvointialueen seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Lapin hyvinvointialueella palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelun tuottajalla.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä. (Sitran palveluseteliopas, sivu 30)

16 PSOP-järjestelmään liittyvät toimintatavat

16.1 Yleistä

Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Tarkempia toimintatapoja voi olla määritelty palvelukohtaisessa osassa.

Palveluntuottajan ohjeet ja ohjevideot löytyvät osoitteesta <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

Palveluntuottajan tulee perehtyä voimassa olevaan sääntökirjaan ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista. Lisäksi palveluntuottajan tulee huolehtia, että vaaditut dokumentit vastaavat sääntökirjan mukaista ohjeistusta. Jokainen PSOP - järjestelmään tuleva liite tulee otsikoida tunnistettavasti ja dokumentin sisältöä kuvaavasti sekä päivämäärällä.



16.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <https://parastapalvelua.fi>.

Suomi.fi-tunnistus

Palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellinen edustaja tunnistautuu PSOP-järjestelmään Suomi.fi- tunnistuksen kautta verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat nimenkirjoitusoikeutta tai erillistä Suomi.fi- palvelussa myönnettyä valtuutusta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää Lapin hyvinvointialueelle hyväksyttäväksi.

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Luotettava Kumppani -palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä: Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vakuutustiedot (edellyttää, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tietojen saamiseksi). Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä.

Koska em. liitteet päivittyvät automaattisesti, niin näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Muut sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä Lapin hyvinvointialueelle.

Lapin hyvinvointialue tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

16.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Numeroita,



erikoismerkkejä ja ylimääräisiä tai yksittäisiä kirjainmerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla PSOP - järjestelmässä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa. Palvelukielet ilmoitetaan hakeutumisen yhteydessä omassa kohdassaan. Muut lisätiedot voi kirjoittaa palveluntuottajan kuvaukseen tai hinnaston lisätietokohtaan.

Kotiin annettavissa palveluissa sekä annosjakelupalvelussa palveluntuottajan pitää ilmoittaa toiminta-alue, jolla palvelua annetaan. Tieto merkitään PSOPiin hinnaston lisätietokohtaan.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasekkaita tai veloittaa palveluseteliasekkaidensa palveluista.

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet (katso yleisen osan kohta 9.4) on liitettävä PSOP- järjestelmään 31.3. mennessä.

16.4 Palveluvaraus

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

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste (H-alkuinen numerosarja), 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, Lapin hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.



Poikkeustilanteissa palveluvaramuksen voi tehdä myös setelin myöntäjä. Tällöinkin valinnan palveluntuottajasta tekee asiakas.

16.5 Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain. Poikkeuksena ovat koko kuukautta koskevat kirjaukset. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Palvelun tulee vastata asiakassuunnitelmaa. Tuottaja ja asiakas eivät voi keskenään sopia käyntien säännöllisistä muutoksista ja tai palvelusuunnitelman poikkeamista. Sääntökirjan vaatimukset tulee ensisijaisesti toteuttaa asiakkaan palvelusuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Lapin hyvinvointialue korvaa palveluntuottajalle aiheutuvia matkakustannuksia asiakkaan kotona tuotettavissa palveluissa. Tarkemmat ohjeet matkakorvausten maksuun löytyvät niiden palvelujen sääntökirjan palvelukohtaisista osista, joissa matkakorvauksia maksetaan.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä palveluntuottaja ei enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOPiin, ainoastaan perustelluissa poikkeustapauksissa voi saada korvauksen tehdystä tapahtumasta. (Yhteydenotto palvelusetelin myöntäjään.)

Mahdollisiin ylityskirjauksiin on ehdottomasti lisätietokenttään kirjoitettava ylityksen syy. Toistuvista, asiakkaan tarpeista johtuvista hetkellisistä ylityksistä on sovittava palvelusetelin myöntäjän kanssa ja lisätietokenttään on kirjoitettava:

- 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja
- 2) ylityksen syy.

Ilman selvitystä olevat ylitykset voidaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä. Suurimassa osassa palveluita ylityskirjaus ei ole lainkaan mahdollinen ja tällöin ylitykset



hylätään automaattisesti. Ylityksen syytä kirjattaessa tulee huomioida, että lisätietokenttään ei tule kirjoittaa arkaluonteista asiakas-/potilastietoa.

Mikäli ylitys johtuu siitä, että asiakkaan palvelutarve on pysyvästi suurempi kuin myönnetyn palvelun määrä, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelun myöntäjään ennen ylityskirjauksen tekoa.

Tuntiperusteisissa kotiin vietävissä palveluissa käynti kirjataan todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Kirjausten määräaika

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 5. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuukauden 6. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon. Jos on olettavaa, että jostakin tapahtumasta tulee ylityskirjaus, tapahtumakirjaukset on tehtävä viimeistään kuukauden 3. päivänä.

16.6 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatuihin palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Lapin hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikkakohtaiseksi sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukausittain ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu Lapin hyvinvointialueen maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palveluntuottajan esittämä hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottajalle maksetaan enintään hänen esittämänsä ja järjestelmässä hyväksytty hinta.



Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta. Lapin hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

17 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirjan yleinen osa on voimassa xx.xx.2025 alkaen ja palvelukohtaisen osan voimassaolo määritellään palvelukohtaisessa osassa.

18 Palvelukohtainen osa

Palvelusetelikohtaiset osat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja mahdollisen matkakorvausten määräytymisen sekä muita palvelusetelikoh-
taisia tietoja ja erityisehtoja.

Palvelukohtainen osa julkaistaan samassa dokumentissa sääntökirjan yleisen osan liitteiden jälkeen. Palvelukohtaista osaa ja yleistä osaa voidaan päivittää eri aikaan. Päivitysleimat mainitaan kunkin sääntökirjan kansilehdellä.

II PALVELUKOHTAINEN OSA