

**OMAISHOIDON
PALVELUSETELIN
SÄÄNTÖKIRJA
1.4.2019 lukien**

Sisältö

1	Palveluseteli omaishoidon palvelussa	3
2	Palvelun tavoite, sisältö ja myöntäminen.....	3
3	Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä	4
4	Palveluntuottaja	5
5	Palvelun laatuvaatimukset	6
	5.1 Palvelun yleiset vaatimukset	6
	5.2 Henkilöstö.....	6
6	Palvelusetelin arvo.....	7
7	Palveluiden muutokset ja laskutus	7
8	Henkilötietojen käsittely ja salassapito	8
	8.1. Tietosuojaperiaatteet henkilötietojen käsittelyssä	8
	8.2 Rekisterinpito ja salassapito	8
9	Vahingonkorvausvelvollisuus	9
10	Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet/irtisanomisen syyt	10
11	Sääntökirjan muuttaminen.....	10
12	Sitoumuksen voimassaoloaika.....	10
13	Noudatettava sovellettava lainsäädäntö.....	10
	Liite 1	11

1 Palveluseteli omaishoidon palvelussa

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä ([569/2009](#)) on tullut voimaan 1.8.2009. Palvelusetelin tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja laatua sekä edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan järjestämisvastuulla olevia palveluja oman tuotannon ja ostopalvelujen lisäksi. Kunta päättää palvelusetelin käyttöönotosta, sen laajuudesta ja arvosta. Palveluseteli on määrärahasidonnainen.

Laki omaishoidon tuesta ([937/2005](#)) 2 § määrittelee omaishoidon tuen kokonaisuudeksi, joka muodostuu hoidettavalle annettavista tarpeenmukaisista palveluista sekä omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista. Omaishoidon tuesta on laadittava yhdessä hoidettavan ja omaishoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Siihen tulee liittää mm. tieto omaishoitoa tukevien sosiaalihuollon palvelujen määrästä ja sisällöstä. (Laki omaishoidon tuesta § 7).

Palvelusetelillä voidaan järjestää omaishoitoa tukevia palveluja. Palveluiden tulee olla kunnan hyväksymän yksityisen palveluntuottajan tuottamia. ([Opas kuntien päättäjille 2005:30](#)).

Palvelusetelillä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan kustannuksista kuntayhtymän myöntämän setelin suuruisen summan. Asiakkaan omavastuuosuudeksi jää se osuus palvelumaksusta, joka ylittää palvelusetelin arvon.

2 Palvelun tavoite, sisältö ja myöntäminen

Omaishoidon tuen palvelusetelillä tuetaan omaishoitajan jaksamista hänen yksilölliset tarpeensa ja omaishoidon kokonaistilanne huomioiden. Palvelusetelin saamiseksi omaishoitajalla tulee olla voimassa oleva sopimus omaishoidon tuesta. Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee omaishoidon tuen palveluohjaaja. Päätös perustuu yksilölliseen harkintaan ja arvioon palvelusetelin tarpeesta omaishoidon tukemiseksi. Arvioinnissa otetaan huomioon lakisääteisten vapaiden käyttäminen, perhetilanne, sosiaalinen verkosto sekä hoidettavan hoidon ja huolenpidon määrä ja sitovuus.

Palveluseteli myönnetään hoidettavan hoidon järjestämiseen esim. hoitajan terveydenhuoltoon liittyvän käynnin ajalle sekä hoitajan asioinnin, harrastuskäynnin tai virkistäytymisen ajalle. Palveluseteli voidaan tilapäisesti myöntää myös hoidettavan hoidossa avustamiseen (esim. hoidettavan ulkoiluttaminen, hoitotöissä avustaminen). Hoidossa avustamisella tuetaan omaishoitajan fyysistä jaksamista.

Omaishoidon tuen palveluseteleitä myönnetään pääsääntöisesti enintään kolmeksi (3) kuukaudeksi kerrallaan. Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyn palveluun päätöksestä ilmenevänä aikana.

3 Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Omaishoidon tuen palvelusetelin myöntäminen perustuu yksilölliseen harkintaan ja arvioon palvelusetelin tarpeesta omaishoitajan tukemiseksi. Päätöksen tekee omaishoidon tuen palveluohjaaja. Palvelupäätös tehdään aina kirjallisesti. Viranhaltijan tekemään omaishoidon tuen palvelusetelipäätökseen tyytymätön asiakas voi valittaa oikaisuvaatimusohjeiden mukaisesti Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän (Kymsote) yksilöjaostolle.

Asiakkaan saadessa myönteisen palvelusetelipäätöksen, omaishoidon tuen palveluohjaaja selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien tiedot ja omavastuuosuuden. Omaishoidon tuen palveluseteli ei ole tulositonnainen.

Kun asiakas on saanut omaishoidon tuen palvelusetelin, hänen tulee ottaa yhteyttä Kymsoten hyväksymään palveluntuottajaan. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (www.parastapalvelua.fi) tai esim. soittamalla palveluntuottajalle. Tarvittaessa omaishoidon tuen palveluohjaaja opastaa ja ohjaa asiakasta sähköisen järjestelmän käytössä. Mikäli asiakas on puhelimitse yhteydessä palveluntuottajaan, ilmoittaa hän palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelipäätöksessä olevan palvelusetelin numeron, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä.

Asiakas ja palveluntuottaja laativat keskinäisen palvelusopimuksen laskutusehdoista, palveluista sekä mahdollisista lisäpalveluista. Mahdolliset lisäpalvelut asiakas kustantaa kokonaisuudessaan itse. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Sopimukseen liittyvät erimielisyydet voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Sopimuksen allekirjoittaa asiakas tai hänen edunvalvojansa ja palveluntuottaja. Sopimus on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen. Kymsote ei ole osapuolena kyseisessä sopimuksessa.

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas esittää saamansa palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle. Päätöksessä ilmenee myönnettyjen setelien määrä, niiden käyttötarkoitus ja ajanjakso, jolle setelit on myönnetty. Palveluntuottaja laskuttaa Kymsotelta kuukausittain asiakkaan käytön mukaisen setelimäärän.

Asiakasta koskevat sosiaalihuoltolain ([1301/2014](#)), asiakkaan asemasta ja oikeudesta annetun lain ([812/2000](#)) ja potilaslain ([785/1992](#)) mukaiset oikeudet. Edellä mainituissa laeissa korostetaan velvoitetta asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioimiseen, asiakkaan hyvään kohteluun, palveluun ja hoitoon, palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaan, molemminpuoliseen tietojenantovelvollisuuteen ja tietojen käsittelyyn sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttöön.

Palvelusetelin omavastuuosuus ei myöskään kerrytä asiakkaan sosiaalihuollon asiakasmaksukattoa. Palvelusetelin omavastuuosuus ei oikeuta verotuksen kotitalousvähennykseen. Asiakas voi ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluja, jolloin oikeus kotitalousvähennykseen on erikseen selvitettävä.

Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiotilanteet suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on selvitettävä reklamaatiot viipymättä ja ilmoitettava niistä ja muista asiakaspalautteista Kymensoten viranhaltijalle. Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaalle reklamaatioon/palautteeseen kiireellisissä tapauksissa välittömästi ja muulloinkin mahdollisimman pikaisesti, kuitenkin kahden viikon sisällä.

Palveluun liittyvistä epäkohdista voi ottaa yhteyttä myös sosiaali- tai potilasasiamieheen tai tehdä kantelu aluehallintovirastoon (AVI).

Asiakas tai asiakkaan edustaja voi antaa palveluntuottajalle ja Kymsoten viranhaltijalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse tai sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata järjestelmässä joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Myös muuhun palautteeseen tulee vastata välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Kymsotelle järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

4 Palveluntuottaja

Kymsoten palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalveluohjelman (PSOP) kautta (<http://parastapalvelua.fi>). Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat on esitelty tarkemmin **liitteessä 1**. Sähköisessä hakemuksessa ja sen liitteissä on määritelty lakisääteiset ja Kymsoten määrittelemät palvelukohtaiset kriteerit. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden.

Palvelusetelituottajaksi hyväksytään hakemuksessa mainitut ehdot ja kriteerit täyttävä palveluntuottaja. Hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle päätös. Kymsote ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Asiakkaalla on mahdollisuus saada tietoa Kymsoten hyväksymistä palveluntuottajista, palveluista ja hintatiedoista sivuilta (<https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>). Kaikkien tietojen tulee olla julkisia ja saatavilla Internetissä sekä muulla soveltuvalla tavalla.

Kymsote voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen, mikäli hyväksymisehdot eivät enää täyty. Palveluntuottaja voi myös itse pyytää hyväksymisen peruuttamista, jolloin Kymsoten tulee poistaa palveluntuottaja ylläpitämästään luettelosta.

5 Palvelun laatuvaatimukset

5.1 Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen toteuttamaan palvelusetelipäätöksen mukaisia palveluja. Palvelusetelituottajaksi hyväksytyt palveluntuottajat ovat sitoutuneet ilmoittamaan palvelusetelipäätöksen tekijälle asiakkaan tilanteessa tapahtuvista muutoksista.

Palvelusetelituottajien palvelujen laatua valvovat Kymsoten viranhaltijat ja sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä aluehallintovirasto (AVI). Kuntayhtymä on oikeutettu valvomaan palveluntuottajan toimintaa ja saamaan käyttöönsä kaikki valvonnassa tarvittavat tiedot ja asiakirjat.

Palveluntuottaja hyväksyy kuntayhtymän tekemät asiakaskyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja dokumentoi kaiken saamansa asiakaspalautteen ja hyödyntää sitä toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottajan tulee luovuttaa myös kuntayhtymälle tiedot saamistaan asiakaspalautteista sekä vastata palautteeseen asiakkaan pyynnöstä seitsemän arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää tarjoamiensa palveluiden laadunvalvonnasta.

Palveluntuottajan on ilmoitettava oma-aloitteisesti toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista (esim. toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos). Muutokset tulee tehdä sähköiseen PSOP-ohjelmaan. Tehdyt muutokset tulevat aina Kymsoten hyväksyttäväksi. Palveluntuottajan tulee toimittaa vuosittain Kymsotelle päivitetty omavalvontasuunnitelma sekä henkilöstöluettelo. Palveluntuottajan vastuuhenkilön tulee esittää rikosrekisteriote, mikäli yrityksen palvelut kohdentuvat alle 18-vuotiaille.

Palveluntuottajien lakisääteisiin edellytyksiin kohdistuva valvonta tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti PSOP-ohjelman avulla. Lakisääteisiä vaatimuksia ovat mm. vakuutuksiin, verotukseen ja talouteen liittyvät tiedot. Palvelun tuottajan tulee ilmoittaa Kymsotelle omaishoidon palvelusetelillä tuotettujen palvelujen hintojen muutokset PSOP-järjestelmän kautta 31.10. mennessä. Hintojen pitää olla voimassa vähintään seuraavan vuoden loppuun saakka.

Kymsoten edustajat ja palvelusetelituottajat tapaavat 1-2 kertaa vuodessa yhteistyötapaamisessa. Tapauksissa käsitellään mm. palveluun liittyviä ajankohtaisia asioita, palautteita, kehittämistarpeita sekä kuuluaan palveluntuottajia.

5.2 Henkilöstö

Omaishoidon tuen harkinnanvaraisen palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytyyn palveluntuottajaan ja henkilöstön ammatillinen pätevyysvaatimus määräytyy palveluntuottajan tuottaman palvelun perusteella. Hoivaa, hoitoa ja huolenpitoa tuottavan palveluntuottajan ja/tai palvelun vastuuhenkilön sekä hoitotehtäviin osallistuvan henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain ([272/2005](#)) ja asetuksen ([608/2005](#)) mukainen kelpoisuus. Terveystuon ammattihenkilöstön tulee täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöstön kelpoisuuslain ([559/1994](#)) kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on työtehtäviin vaadittava pätevyys ja osaaminen.

Palveluntuottajan on huolehdittava koko henkilöstönsä ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä ammatillisesta täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Henkilöstön tulee olla luotettavia ja henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan ikäihmisten ja pitkäaikaissairaiden asiakaspalveluun soveltuvia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä luotettavuudesta, huolellisuudesta ja sopivuudesta. Mikäli palveluntuottajan palvelut kohdentuvat alle 18-vuotiaille, vastaa palveluntuottaja rikosrekisteriöiden tarkistamisesta henkilöstönsä osalta.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

6 Palvelusetelin arvo

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän hallitus päättää palvelusetelin arvosta ja sen sisällön muutoksista. Vuonna 2019 omaishoidon palvelusetelin arvo on 27€/tunti.

Asiakkaan omavastuuosuus muodostuu palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelumaksun välisestä erotuksesta. Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä mainittuihin palveluihin. Palvelusetelin ylimenevät kulut palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Jos palvelun kustannus on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Kymsote korvaa ainoastaan palvelumaksun suuruisen summan palveluntuottajalle. Palveluntuottaja määrittelee oman palveluhinnastonsa.

7 Palveluiden muutokset ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa Kymsotea kuukausittain asiakkaan käyttämän setelimäärän mukaisesti seuraavan kuukauden toiseen päivään mennessä. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Kymsote korvaa enintään asiakkaan päätöksessä ilmoitetun setelimäärän päätöksen mukaiselta ajankohdalta. Palveluseteli on voimassa päätöksen mukaisen määräajan. Palveluntuottaja on velvollinen laatimaan Kymsoten vaatimat tilastotiedot laskutuksen yhteydessä. Laskutuskausi alkaa ensimmäisestä käyntikerrasta lähtien.

Laskutus tapahtuu sähköisesti. PSOP- järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien perusteella. Kymsote maksaa kerran kuukaudessa palveluntuottajalle toteutuneiden palveluiden mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulevista suorituksista. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Kymsote on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kymsoten viranhaltijalle asiakkaan tilanteessa tapahtuneet muutokset välittömästi, esim. asiakkaan sairaalahoitoon joutuminen.

8 Henkilötietojen käsittely ja salassapito

8.1. Tietosuojaperiaatteet henkilötietojen käsittelyssä

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita. Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on

- käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten
- kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitettävä aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä
- säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten

Käsittele henkilötietoja voimassaolevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymsote) ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen täyttämään *Seloste käsittelytoimista*-lomakkeen (sääntökirjan liitteenä). Seloste käsittelytoimista liitetään PSOP-järjestelmään yrityksen toimipaikan alle liitekohtaan rekisteriseloste. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittävät.

8.2 Rekisterinpito ja salassapito

Rekisterinpito

Yleinen tietosuoja-asetuksen (2016/679) tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii kuntayhtymä, joka vastaa yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuoja-asetuksen tarkoittama rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä. Palveluntuottaja ilmoittaa kuntayhtymälle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kuntayhtymä ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä. Syntyvät asiakirjat ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuoja-asetuksen ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat on toimitettava veloitusetta kuntayhtymälle. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, tulee palveluntuottajan toimittaa palvelusta syntyneet asiakirjat omaishoidon tuen palveluyksikköön palvelusihteerille osoitteeseen: Savonkatu 23 (4.krs.), 45100 Kouvola tai Vesivallintie 29, 48600 Kotka.

Kuntayhtymä huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kuntayhtymälle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kuntayhtymä rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ja opiskelijat palvelussuhteen laadusta riippumatta ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muuten tietoon tulleita asiakkaan tai perheen asioita ilmaista, ja että salassapidossa kaikilta osin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, palveluntuottajan omasta sähköisestä asiakastietojärjestelmästä tulostetut sekä manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti kuntayhtymälle. Asiakirjoja palautetaan arkistoon palvelun päättyessä tai vähintään kahden vuoden välein.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

9 Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Tuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta tuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

10 Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet/irtisanomisen syyt

1. Palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen.
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
6. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
7. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotu-maksujen suorittamisen.
8. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
9. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämismääräyksiä.
10. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

11 Sääntökirjan muuttaminen

Kymsotella on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjaan. Kymsote ilmoittaa muutoksista kirjallisesti palveluntuottajalle välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen palvelusetelisääntökirjaan, on siitä ilmoitettava kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei lähetä em. ilmoitusta, sitoutuu hän noudattamaan muuttunutta sääntökirjaa muutosilmoituksessa ilmoitetusta päivästä lukien.

12 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Tarvittaessa sääntökirjaan tehdään muutoksia/tarkennuksia. Sääntökirjan vahvistaa Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän hallitus.

13 Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan palvelun tuottamiseen liittyvää Suomen lainsäädäntöä.

Liite 1

Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

(<http://www.parastapalvelua.fi/etusivu/> ja <https://parastapalvelua.fi>)

Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Järjestelmä tarjoaa rajapinnat palveluntuottajan omia järjestelmiä varten. Kuntayhtymä ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>)

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, joten palveluntuottajan tulee liittyä Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan (<http://www.tilaajavastuu.fi>). Muut palveluntuottajalta vaadittavat liitteet tulee liittää erillisinä liitetiedostoina palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään ks. liitteen kohdalle.

Palveluntuottajien lakisääteinen valvonta tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti sekä palveluntuottajia tapaamalla.

Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, voi palvelunjärjestäjä hylätä palveluntuottajan sopimuksen.

Palvelun varaus

Palveluntuottaja tekee palveluvarauksen asiakkaan esittämän ostovoiman numerolla.

Palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun ja sovittua palvelua koskevat merkinnät ennen palvelutapahtumaa. Mikäli asiakas ottaa yhteyttä muulla tavalla, niin palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun ja sovittua palvelua koskevat merkinnät. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kuntayhtymä ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

Palvelutapahtuman kirjaus

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

Laskutus

Palveluntuottaja ei lähetä kuntayhtymälle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan. Kuntayhtymä tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

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

Palautteet ja reklamaatiot

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

Liitteet, jotka tulevat sähköisestä järjestelmästä, kun palveluntuottaja on liittynyt Tilaaavastuun Luotettava kumppani –ohjelmaan:

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoituksen varaisten palveluntuottajien rekisteriin (hoivaa tuottavat palveluntuottajat)	liitedokumentti
<p>Luotettava Kumppani – palvelu välittää seuraavat liitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> Arvonlisäverovelvollisuus Ennakkoperintärekisteri Kaupparekisteriote Tyel-vakuutusote Työehtosopimus Työnantajarekisteri Työterveyshuolto Vastuuvakuutustodistus Potilasvakuutustodistus Veromaksutiedot 	tulee järjestelmästä
YEL-vakuutustodistus (vuosittain toimitettava)	liitedokumentti
Rekisteriseloste (seloste käsittelytoimista)	liitedokumentti
Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustiedoilla	liitedokumentti
Omavalvontasuunnitelma	liitedokumentti
Palvelukuvaus	liitedokumentti tai linkki www-sivuille, josta omavalvontasuunnitelma löytyy
Toimintakertomus	liitedokumentti