

# JÄMSÄN KAUPUNKI

Sosiaali- ja terveyslautakunta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelien sääntökirja

## Sisällys

<b>1. SÄÄNTÖKIRJA</b> .....	3
1.1. SÄÄNTÖKIRJA JA SEN SOVELTAMISALA .....	3
1.2. SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN .....	3
1.3. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA .....	3
<b>2. MÄÄRITELMÄT</b> .....	3
<b>3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT</b> .....	4
3.1 ASIAKKAAN ASEMA .....	4
3.2. SOPIMUSEHDOT ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN.....	6
<b>4. PALVELUNTUOTTAJA</b> .....	9
4.1. PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN .....	9
4.2. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYNTÄ .....	10
4.3. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTUS.....	10
4.4. UUSI PALVELUNTUOTTAJA/OMISTAJAN VAIHDOS .....	11
4.5. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET .....	11
4.6. PALVELUNTUOTTAJIEN VALVONTA.....	15
<b>5. PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUN HINNOITTELU.....</b>	16
<b>6. TIETOSUOJA, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI</b> .....	17
<b>7. PALVELUN LASKUTUS</b> .....	18
7.1. JÄMSÄN KAUPUNKI .....	18
7.2. ASIAKAS.....	19
<b>8. VASTUUT JA VAKUUTUKSET</b> .....	19
<b>9. VEROTUS</b> .....	20
<b>10. HINNOITTELU</b> .....	20
10.1. HINTATIEDOT .....	20
10.2. HINTOJEN MUUTOS .....	20
<b>11. SÄHKÖINEN PALVELUSETELI</b> .....	21

# 1. Sääntökirja

## 1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Jämsän kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Jämsän kaupunki velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelin tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kaupunki järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä, erillinen sopimus palveluntuottajan ja kaupungin välillä laaditaan palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

## 1.2. Sääntökirjan muuttaminen

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

## 1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi

# 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja

terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluuhen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

**Hintakatolla** tarkoitetaan kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton se määrittää palveluntuottajille palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Käytännössä kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi.

**Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille saman suuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruksisen palvelusetelin arvoon.

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen (L sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1992/734, 10-12 §), Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1997/343 ja L sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009/569, 7-8 §).

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettua palveluntuottajaa.

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

### **3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot**

#### **3.1 Asiakkaan asema**

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

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Jämsän kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Jämsän hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Jämsä kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Jämsän kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Lisäpalvelut eivät kuulu kunnan myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Asiakkaan itsensä maksamista lisäpalveluista voidaan hakea kotitalousvähennystä.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa palvelusopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimusmalli löytyy Jämsän kaupungin verkkosivuilta.

Jos palvelu keskeytyy asiakkaan peruessa käynnin / hoitokontaktin tai ennalta ilmoittamatta, esimerkiksi asiakkaan joutuessa yllättäen sairaalaan, asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään keskeyttämisestä. Sopimuksessa on hyvä sopia myös maksukäytännöt (omavastuun periminen) niissä tilanteissa, joissa asiakas joutuu sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempiketoisia katkoksia.

Kaupunki maksaa vain toteutuneesta palvelusta. Kuolemantapauksissa kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon kuolinpäivään saakka.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Jämsän kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana. Mikäli Jämsän kaupunki lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa Jämsän kaupunki järjestää palvelun muulla tavalla.

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

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

### **3.2. Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen**

Sopimus palveluntuottajan ja asiakkaan välillä

Asiakkaan valitsema palveluntuottaja laatii palvelusetelipäätöksen saaneen asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun antamisesta. Sopimuksessa määritellään palvelun sisältö, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan lisäpalvelut merkitään sopimukseen.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Kirjallisessa sopimuksessa palvelun tuottamisesta asiakkaan ja palvelun-tuottajan välillä on sovittava vähintään seuraavista asioista:

1. palveluiden hinnat ja sisällöt, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu
2. vuokra (asumispalveluissa)
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi)
7. vahingonkorvausehdot
8. salassapito ja tietojen luovutus

9. laskutusehdot

10. sopimuksen irtisanomismenettely

11. maksukäytännöt tilanteissa, jos asiakkaan palveluun tulee pitempiaikaisia katkoksia

Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### **Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määrääjäksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kolme (3) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

### **Palvelun virhe, viivästyminen ja oikaisu**

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelukohtaisessa osuudessa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

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

Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

### **Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

## **Sopimuksen purku**

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkautumisesta tulee ilmoittaa Jämsän kaupungille.

## **Vahingonkorvaus**

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

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

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

## **Reklamaatio**

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömydestään sopimuskumppanille eli palveluntuottajalle. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakiä. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi sen jälkeen, kun hän on havainnut viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot on lähetettävä tiedoksi myös Jämsän kaupungille. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Jämsän kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata kahden viikon kuluessa sen saapumisesta.

## **Erimielisyyksien ratkaiseminen**

Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Sosiaalihuoltolain ja potilaslain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaali- ja terveydenhuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

## 4. Palveluntuottaja

### 4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi voi hakea jatkuvana hakuna. Ohjeet ja hakulomakkeet palvelusetelituottajille löytyvät Jämsän kaupungin verkkosivuilta.

Palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen mukana seuraavat liitteet sekä hakemuksessa erikseen pyydyt liitteet:

- Voimassa oleva potilasvakuutus terveydenhuollon ja sairaanhoidon palvelujen osalta
- Voimassa olevan toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisesta tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot
- Tarjoajalla on aluehallintoviraston (tai Valviran) myöntämä toimilupa tarjoamasta tehostetun palveluasumisen tuottamiseen
- Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma
- Tilaajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:
- Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisen rekisteriin;
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
- Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;
- Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä ehdoista; sekä
- Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen.
- Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen)
- YEL-vakuutustodistus
- Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen (ei koske henkilökohtaista apua)
- Omavalvontasuunnitelma
- Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
- Palvelun hinnat

## 4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy ne palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Jämsän kaupungin antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä. Hyväksytty tuottaja sitoutuu käyttämään Jämsän kaupungin määrittelemää palvelusetelijärjestelmää ja maksamaan järjestelmän käytöstä palvelupalkkion.

Hyväksymiskriteerit täyttävä palveluntuottaja voi toimia Jämsän kaupungin palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajana.

Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamat palveluseteliyrittäjän hyväksymisehdot:

- on verohallinnon ennakkoperintärekisterissä
- sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta
- esittää tarvittavat rikosrekisteriotteet rikostaustan selvittämiseksi työskenneltäessä lasten kanssa
- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- yrittäjän tuottamat palvelut vastaavat vähintään Jämsän kaupungin tuottamien palvelujen tasoa.
- yrittäjällä on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- yrittäjä täyttää Jämsän kaupungin erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai Jämsän kaupungin olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset
- Palveluntuottaja ei saa STEA:n (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

## 4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

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

#### **4.4 Uusi palveluntuottaja/omistajan vaihdos**

Mikäli palveluntuottaja lopettaa toiminnan tai omistaja vaihtuu, on siitä välittömästi ilmoitettava kaupungin palvelusetelitoiminnasta vastaavalle viranomaiselle (sosiaali- ja terveyslautakunta). Omistajavaihdoksen yhteydessä on kaupungille toimitettava samat asiakirjat kuin hakeuduttaessa palvelusetelituottajaksi. Hyväksytyään uuden omistajan palvelut palvelusetelitoimintaan, kaupunki huolehtii palvelusetelituottajista pidettävän rekisterin päivityksestä.

#### **4.5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet**

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

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Palveluntuottaja ei saa antaa väärää informaatiota Jämsän kaupungista.

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

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin. Kotipalvelun tukipalveluja tuottavat yritykset voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle (sosiaali- ja terveyslautakunta) siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.

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

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava Jämsän kaupungin tuottamien palvelujen tasoa. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

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

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa tulee eritellä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Sopimusmalli löytyy Jämsän kaupungin verkkosivuilta.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Jämsän kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan asiakasta, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta jota ei ole peruttu määräajassa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Jämsän kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

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

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

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

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle välittömästi palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

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

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitopalautteen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä.

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

OmaVaana-palvelusetelijärjestelmässä tuottaja veloittaa palveluseteliä ja ilmoittaa tuotetun palvelun tuottamisen ajankohdan, yksikkömäärän ja veloitusarvon palvelusetelikohtaisesti. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

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

Palveluntuottajalla tulee aina olla asiakkaiden tarpeita vastaava ja riittävä määrä henkilökuntaa. Mitoituksen tulee olla todellinen, jolloin poissaolot on korvattu ammattitaitoisilla sijaisilla. Hoitotyön mitoitukseen lasketaan vain hoitotyöhön käytettyaika, ei esimerkiksi hallinnon, ruokahuollon tai puhtaanapidon tehtäviä.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Ammatillinen koulutus voi olla matalampi muissa kuin hoitotehtävissä, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa tai vammaispalvelulain mukaisessa henkilökohtaisessa avussa.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että sairaanhoitajan ja lähihoitajan tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä täydennyskoulutuksesta.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan ja sairaanhoitajan ammattia.

Osassa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadita sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan kelpoisuuden omaava henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Lapsiperheiden kotipalvelussa henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista asiakasryhmän palvelujen toteuttamiseksi. Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja riittävä johtamistaito.

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

#### 4.6 Palveluntuottajien valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa. Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuositusten sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Jämsän kaupungin ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa. Palveluntuottajille järjestetään kerran vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista. Kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä:

- toimintakertomus, toimintasuunnitelma
- tiedot asiakastyytyväisyydestä ja palvelun laadusta
- omavalvontasuunnitelma
- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- YEL-vakuutustodistus
- Jämsän kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot

Toimintakertomus ja liitteet lähetetään palvelusetelistä päättävälle viranhaltijalle.

Palveluntuottajan on toimitettava kerran vuodessa (31.12 mennessä) henkilökuntaluettelo, josta käyvät ilmi henkilöstön kelpoisuudet.

Palvelusetelitoimintaa valvotaan myös vuosittain asiakkaille lähetettävän kyselyn avulla. Jämsän kaupungin edustaja suorittaa vähintään kerran vuodessa valvontakäynnin palveluyksikköön tarkistaakseen, että palvelusetelituottajan toiminta on tämän sääntökirjan ja hakemuksessa edellytettyjen velvollisuuksien mukaista.

#### Valvontakäynnin osa-alueet

Valvontakäynnillä läpikäydään seuraavat osa-alueet niiltä osin, kun ne koskevat valvottavan kohteen toimintaa.

- Henkilöstön ammatillinen kelpoisuus ja tehtäväkuvaukset, hoitotyön mitoitus, työvuoroluettelot, täydennyskoulutuksen toteutuminen
- Tartuntatautilain 48 §:n mukainen rokotussuoja
- Lääkehoidon järjestäminen
- Laadunhallinta ja omavalvonta
- Asiakasrakenne
- Asiakkaan asema ja oikeudet, yhteistyö omaisten/läheisten kanssa
- Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmat
- Ulkoilu, ravitsemus, hygienia
- Tilat, laitteet
- Pelastussuunnitelma, Turvallisuussuunnitelma, Poistumisselvitys/harjoitus

Yllämainittujen käyntien lisäksi valvontatoimenpiteet käynnistetään välittömästi asiakkaalta tulleen reklamaation johdosta.

Jämsän kaupungilla on oikeus myös ennalta ilmoittamatta tarkistaa henkilöstön kelpoisuudet, henkilöstön mitoitus, asiakastyö (tiedottaminen, sopimuksien tekeminen, hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmat), tilat, työvuoroluettelot ja muut valvonnan kannalta oleelliset asiat. Lisäksi Jämsän kaupungin edustajalla on oikeus ennalta ilmoittamatta saapua seuraamaan palveluntuottajan toteuttamaa palvelua. Kaupungilla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

## **5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu**

Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

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

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

Palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntävällä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta päätöksen tekee palvelualueen johtava viranhaltija.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. Ostamistaan lisäpalveluista asiakas voi hakea kotitalousvähennyksen.

Jämsän kaupunki voi asettaa palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määrittelemäksi.

## 6. Tietosuoja, dokumentointi ja arkistointi

Jämsän kaupunki toimii palvelun tilaajana henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoituksena rekisterinpitäjänä. Se määrittää mihin tarkoituksiin ja millä keinoin henkilötietoja käsitellään. Palvelun tuottaja on henkilötietojen käsittelijä, joka käsittelee tietoja ainoastaan rekisterinpitäjän puolesta ja sen ohjeiden mukaisesti.

Palvelun tuottajan on toteutettava riittävät suojatoimet niin, että käsittely täyttää tietosuojalainsäädännön vaatimukset, jolla varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojeleminen. Palvelujen tuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palvelun tuottaja sitoutuu

1. ilmoittamaan Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojavastaavalle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröityjen oikeuksien käyttämisestä
2. ilmoittamaan Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojavastaavalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytyksiä
3. ilmoittamaan palvelun tilaajan vastuuhenkilölle palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Henkilötietojen käsittelijän suorittama henkilötietojen käsittely velvollisuuksineen määritetään tarkemmin tietosuoja-asetuksen (679/2016, artikla 28) mukaisesti erillisellä toimeksiantosopimuksella.

Syntyvät tiedot (sekä sähköiset että paperiasiakirjat) ovat Jämsän kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjamenettelyistä sovitaan

toimeksiantosopimuksessa. Toimeksiantosopimuksena suoritetuista tehtävistä syntyvien asiakirjojen sijainti ja palveluntuottaja merkitään kaupungin arkistonmuodostussuunnitelmaan (tiedonohjaussuunnitelmaan). Asiakirjamenettelystä annetaan ohjeet kaupungin tiedonhallinnan toimintaohjeessa ja arkistonmuodostussuunnitelmassa (tiedonohjaussuunnitelmassa).

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan asianmukaisesti järjestettynä Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle, Kelhänkatu 3, 42100 Jämsä.

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

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

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset myös mahdollisia alihankintasopimuksia tehdessään. Mahdollisista alihankkijoista tulee ilmoittaa palvelun tilaajalle, joka viimekädessä hyväksyy alihankkijan. Alihankkijoita koskee samat velvollisuudet kuin palveluntuottajaa.

Jämsän kaupunki sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

## **7. Palvelun laskutus**

Jämsässä on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Jämsän kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

### **7.1. Jämsän kaupunki**

Jämsän kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan. Laskutusjakso on pääsääntöinen yksi kuukausi.

Palveluntuottajan on toimitettava Jämsän kaupungin yhteyshenkilölle asiakaskohtaiset palvelun tuottamis- ja poissaoloraportit. Raportit on toimitettava palvelun tuottamiskuukautta seuraavan kuukauden ensimmäinen (1.) arkipäivä.

Mikäli toteutumaraaporttia ei ole toimitettu määräaikaan mennessä, asiakkaalle ei ladata seuraavaa palvelusetelieriää.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Jämsän kaupungilla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

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

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

## **7.2. Asiakas**

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

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

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

## **8. Vastuut ja vakuutukset**

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus terveyden- ja sairaanhoidon palveluissa.

Jämsän kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Jämsän kaupunki ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Jämsän kaupunki ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista milteen osin.

## 9. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## 10. Hinnoittelu

### 10.1 Hintatiedot

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi yhteys- ja osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

### 10.2 Hintojen muutos

Palveluntuottajalla on mahdollisuus ilmoittaa mahdollisista hintojen muutoksista kerran vuodessa. Palveluissa, joissa Jämsän kaupunki on asettanut hintakaton, ei korotettu hinta saa ylittää kuitenkaan hintakattoa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa muutoksista syyskuun loppuun mennessä, jolloin tarkistettut hinnat tulevat voimaan seuraavan vuoden alusta. Palvelusetelihinnoittelu ei sisällä palvelun tuottajalle aiheutuneita matkakuluja.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.

## 11. Sähköinen palveluseteli Vaana

Sähköisessä palvelusetelissä ei ole kyse oikeasta fyysisestä setelistä, vaan tietojärjestelmissä näkyvästä luvasta maksaa palvelu asiakkaan eli kuntalaisen valitsemalle palveluntuottajalle. Palvelusetelin arvo voi kattaa ostetun palvelun kokonaan tai osittain, jolloin kuntalainen maksaa palveluntuottajalle omavastuuosuuden.

Jämsän kaupunki käyttää sähköistä Vaana palveluseteliä. Kaupunki tuottaa ja jakaa palvelusetelit OmaVaana –verkkopalvelussa. Kuntalainen maksaa valitsemalleen palveluntuottajalle Vaana palvelusetelillä. Palveluntuottaja veloittaa seteliä OmaVaana-Verkkopalvelussa saaden tilityksensä Vaanalta. Verkkopalvelun käyttöön riittävät:

- internet-yhteys
- henkilökohtainen sähköpostiosoite.

Kunta ilmoittaa Vaana Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Vaana Oy ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Vaana vastaa palveluntuottajalistauksen teknisestä ylläpidosta kunnan puolesta. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Ensimmäisellä palvelukäynnillä palveluntuottaja saa asiakkaalta kunnan laatiman hoito- ja/tai palvelusuunnitelman sekä samalla palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyyden sekä suunnitelman ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

Palveluntuottaja voi itse valita palvelusetelin veloitusjakson. Verkkopalvelussa tehdyt veloitukset maksetaan palveluntuottajalle tarvittaessa kahdesti viikossa palvelun tuottamisen jälkeen. Palveluntuottaja maksaa verovähennyskelpoisen maksuliikennekorvauksen Vaanalle veloitettujen palvelujen arvosta tilityksen yhteydessä. Palveluntuottajalle ei aiheudu kuluja, mikäli asiakkaita ei ole.

Tuotettujen palveluiden veloitukset hoituvat modernissa verkkopankkia muistuttavassa OmaVaana-verkkopalvelussa. Automaattiset tilityslaskelmat toimitetaan palveluntuottajalle sähköpostitse ja ne toimivat tositteina kirjanpidossa.

Palvelusetelituottajaksi hakeutumisen vaiheet palvelusetelijärjestelmässä

1. Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi
2. Kunta ilmoittaa hyväksynnän palveluntuottajalle sekä Vaana Oy:lle
3. Vaana Oy lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla
4. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot
5. Rekisteröinti käsitellään 2 viikon sisällä
6. Vaana Oy lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet
7. Palveluntuottajan tiedot julkaistaan Vaana.fi -portaalissa