



Palvelusetelisääntökirja yleinen osa

Voimassa 1.1.2027 alkaen

Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan tarkoitus	0
1.1	Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	0
2	Määritelmät, joita sääntökirjassa käytetään	0
3	Asiakas	0
3.1	Asiakkaan asema	0
3.2	Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus	0
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot	0
3.4	Palveluseteli ja verotus	0
3.5	Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki	0
4	Hyvinvointialueen velvoitteet	0
4.1	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	0
5	Palvelusetelituottajan velvoitteet	0
5.1	Yleiset velvoitteet palvelusetelituottajalle	0
5.2	Vaadittava raportointi	0
5.3	Häiriö- ja poikkeustilanteet	0
6	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja toiminnan edellytykset	0
6.1	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet	0
6.2	Palvelusetelituottajahakemuksen käsittely, hyväksyminen tai hylkääminen	0
6.3	Tilaajavastuulaki	0
6.4	Menettely omaavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden johdosta	0
6.5	Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruminen	0
7	Henkilötietojen käsittely, salassapito ja asiakirjojen hallinta	0
7.1	Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpito	0
7.2	Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus	0
7.3	Asiakirjojen hallinta mukaan lukien käsittely, säilyttäminen ja hävittäminen	0

8	Palvelusetelin arvo	0
9	Muut erityiset vaatimukset	0
9.1	Hintojen ilmoittaminen ja muutokset	0
9.2	Laskutus.....	0
9.3	Poissaolojen tarkenteet	0
9.4	Hyvinvointialueen nimen käyttö	0
9.5	Muutoksista tiedottaminen	0
10	Sääntökirjan liitteet.....	0

Muutoshistoria:

15.9.2026

Sääntökirjaan on tehty teknisiä muutoksia ja korjauksia.

1 Sääntökirjan tarkoitus

Tämä sääntökirja sisältää Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen (jatkossa hyvinvointialue) asettamat vaatimukset palvelusetelituottajille ja -toiminnalle.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus (jatkossa aluehallitus) päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä hyvinvointialue käyttää palveluseteliä. Jokaisessa hyvinvointialueen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja -toimintaa. Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle.

Aluehallitus hyväksyy vuosittain seuraavana kalenterivuonna noudatettavan yleisen osan, vähäiset tekniset muutokset ja korjaukset hyväksyy konsernipalvelujen toimialuejohtaja. Aluehallitus hyväksyy palvelukohtaisen osan uutta palveluseteliä perustettaessa tai mikäli siihen tulee tehdä muita kuin vähäisiä teknisiä muutoksia ja korjauksia. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia (Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus 27.1.2026 § 8).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan järjestäessä sosiaali- ja terveyspalveluja palvelusetelillä.

Sääntökirjassa sovelletaan muun muassa seuraavia kulloinkin voimassa olevia lakeja, asetuksia ja julkaisuja:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- potilasvakuutuslaki (948/2019)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- tietosuojalaki (1050/2018)
- EU:n-yleinen tietosuojasetus (EU 679/2016)
- kuluttajansuojalaki (38/1978)
- laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)

- laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006), (myöhemmin tilaajavastuulaki)
- laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- laki hyvinvointialueesta (611/2021)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (myöhemmin valvontalaki)
- laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 ([STM:n julkaisu 2022:2](#))
- Valvira (8.5.2024). Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta ([Määräys 1/2024](#))

Palveluseteli on vaihtoehto hyvinvointialueen itse tuottamille tai ostamille palveluille. Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palvelusetelituottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden, jolloin palveluseteli on tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta.

Hyvinvointialue on varmistanut valmistellussaan lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 8 §:ssä säädetyistä vastuista ja palvelutoiminnan jatkuvuudesta sekä lain 12 §:n edellytykset palvelujen hankkimiseen hyvinvointialueella yksityiseltä palveluntuottajalta. Hyvinvointialue ottaa palvelusetelisääntökirjojen yleisen osan ja palvelukohtaisien osien vaatimuksissa ja velvoitteissa huomioon lain 15 §:n asettamat velvoitteet siltä osin, kuin niitä voidaan soveltaa käytettäessä palveluseteliä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluiden järjestämisessä yksityisiltä palveluntuottajilta palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla (569/2009).

1.1 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Aluehallituksella on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjan yleiseen ja palvelukohtaiseen osaan. Lisäksi aluehallituksen valtuuttamalla viranhaltijalla on oikeus tehdä teknisiä muutoksia ja korjauksia palvelusetelisääntökirjan yleiseen ja palvelukohtaiseen osaan. Hyvinvointialue ilmoittaa palvelusetelituottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä muutosten tekemisen jälkeen. Mikäli palvelusetelituottaja ei halua sitoutua sääntökirjaan tehtyihin muutoksiin, palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa siitä hyvinvointialueelle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja palvelusetelillä tuottamissa palveluissa muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

2 Määritelmät, joita sääntökirjassa käytetään

Tilaaja eli palvelun järjestäjä on Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, joka järjestää julkiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 13 kunnan alueella.

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaali- tai terveydenhuollon palvelusetelipalveluja käyttävää asiakasta tai potilasta.

Palvelusetelituottajalla tarkoitetaan hyvinvointialueen hyväksymää palvelusetelituottajaa, joka täyttää lainsäädännön ja palvelusetelisääntökirjojen kyseiselle toiminnalle asettamat edellytykset.

Palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan hyvinvointialueen käytössä olevaa Effector-palvelusetelijärjestelmää, jolla hallinnoidaan koko palveluseteliprosessia, mm. palvelusetelituottajahakemusten käsittelyä, julkista luetteloa, palveluseleitä, sekä palvelusetelilaskutusta.

Palse.fi-portaali toimii yhdessä Effector-palvelusetelijärjestelmän kanssa. Palse.fi-portaali on palvelusetelituottajien ja asiakkaiden käyttöliittymä järjestelmään. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen tapahtuu portaalin kautta, ja palvelusetelituottajat hallinnoivat portaalissa mm. toteutuneet palvelutapahtumat ja yrityksen tietojen päivityksen. Asiakkaat voivat vertailla Palse.fi-portaalissa palvelusetelituottajia ja seurata palvelusetelin käyttöä.

Palvelusetelillä tarkoitetaan hyvinvointialueen asiakkaalle tai potilaalle myöntämää sitoumusta korvata palvelusetelituottajan antaman palvelun kustannukset palvelusetelin arvoon asti.

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan sitä osuutta palvelun hinnasta, jolla hyvinvointialue korvaa kustannukset palvelusetelipalvelusta.

Palvelun hinnalla tarkoitetaan hyvinvointialueen hyväksymää palvelusetelituottajan ilmoittamaa palvelun hintaa, jolla palvelusetelipalvelu tuotetaan. Palvelusetelituottajan hinnasto julkaistaan Palse.fi-portaalissa.

Enimmäishinnalla tarkoitetaan palvelusetelipalvelun hinnan ylärajaa, jonka hyvinvointialue on palvelulle määritellyt.

Kattohintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka kiinteän hinnan hyvinvointialue on määritellyt ja joka on enimmäishinta, jolla palvelusetelituottajan palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).

Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, joka on arvoltaan samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan.

Ostavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta palvelusetelituottajan palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan oma-aloitteisesti tilaamia ja maksamia palveluja, jotka eivät sisälly hyvinvointialueen asiakkaalle myöntämään palvelusetelipalveluun.

3 Asiakas

3.1 ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle edellyttää hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää hoidon- tai palveluntarpeen arviota. Hyvinvointialueen myöntävän tahon on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa, velvollisuutensa ja erilaiset palvelujen järjestämisen vaihtoehdot sekä otettava huomioon asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan muulla tavoin järjestetyn palvelun piiriin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun kuin asiakkaalle tehdyssä päätöksessä ja laaditussa suunnitelmassa määriteltyihin palveluihin.

Palvelusetelilain 6 § 3 mom. mukaan hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelusetelituottajat sekä palvelun voimassa olevat hinnat. Lisäksi hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Palvelusetelillä myönnetystä palvelusta Siun sote ei peri asiakasmaksua.

Hyvinvointialueella on oikeus saada asiakkaalta palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. 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. (Palvelusetelilaki 6 § 4 mom.) Asiakasta voi edustaa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palvelusetelituottajan hyvinvointialueen hyväksymien palvelusetelituottajien julkisesta luettelosta. Asiakas ottaa yhteyttä valitsemaansa palvelusetelituottajaan ja antaa tai todentaa palvelusetelituottajalle hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelin.

Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa tai hankkia palvelua useammalta palvelusetelituottajalta asiakkaalle laaditun suunnitelman mukaisesti palvelusetelin voimassaolon aikana.

Mikäli asiakkaan hoidon- tai palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, hyvinvointialue arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi vai järjestetäänkö asiakkaan palvelut muilla tavoin.

3.2 ASIAKKAAN JA PALVELUSETELITUOTTAJAN VÄLINEN SOPIMUS

Palvelusetelilainsäädännön mukaan hyvinvointialue ei ole sopimusosapuoli palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa, vaan sopimussuhde muodostuu palvelusetelin saaneen asiakkaan ja hyvinvointialueen hyväksymän palvelusetelituottajan välille. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta sopimuksen, josta on käytävä ilmi vähintään seuraavat asiat:

- palvelun hinta ja sisältö
- asiakkaan maksettavaksi mahdollisesti jäävä omavastuuosuus
- palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
- palvelun perumisen ehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
- poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
- hintojen muuttamista koskevat ehdot, tarkistusajat ja -mekanismi
- vahingonkorvausehdot
- salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
- asiakkaan omaehtoisesti tilaamat ja maksamat, myönnettyyn palveluseteliin kuulumattomat lisäpalvelut, niiden sisältö ja hinnat

Hyvinvointialue suosittelee kirjallisen sopimuksen laatimista. Sopimus voidaan tehdä enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi ja sopimuksella ilmi käyvät asiat eivät saa olla ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen sekä palvelukohtaisen osan ehtojen kanssa. Mikäli sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa on erikseen todettu, että palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palvelusetelituottajan väliseen suulliseen sopimukseen, palvelusetelituottajan on sovittava yllä mainituista asioista asiakkaan kanssa ennen palvelusetelipalvelun toteuttamista.

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

3.3 ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT

Asiakkaalle myönnettävästä sosiaalipalvelusta tehdään viranhaltijapäätös. Lisäksi päätös annetaan tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 b–10 d, 10 f, 10 g tai 10 i §:ssä säädetyllä tavalla; (8.7.2022/601). Päätöksistä asiakkaalla on oikeus hakea muutosta oikaisuvaatimuksella, jonka ohjeet annetaan viranhaltijapäätöksissä.

Asiakas voi antaa palautetta palvelusetelituottajalle saamansa palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluun liittyvistä epäkohdista palveluyksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle lähettämällä muistutus hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutuksen tekemisestä on ohjeistettu tarkemmin [Asiakastietojen käsittelyohje hyvinvointialueen palveluntuottajille](#), kohta 4.1. Asiakas voi myös olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan ja/tai tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastolle (LVV).

Palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelmaan tulee sisältyä sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot, sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista. Palvelusetelituottajan tulee ohjata potilasta ja asiakasta yhteydenotossa sosiaali- ja potilasasiavastaavaan sekä neuvoa muistutus- ja kantelumenettelyä.

Annettua palvelua koskeissa erimielisyyksissä ja tarpeessa huomauttaa saadun palvelun sisällöstä tai sen laadusta, asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palvelusetelituottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Hyvinvointialue ei osallistu palvelusetelituottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Asiakkaalla on oikeus tehdä ilmoitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli hän katsoo, että hänen tietosuojaoikeuksiaan on loukattu tai hän on havainnut epäkohdan henkilötietojen käsittelyssä. Huomioitavaa on, että Tietosuojavaltuutettu ei lähtökohtaisesti ota kantaa sellaisiin tapauksiin, joissa rekisterinpitäjään eli hyvinvointialueeseen ei ole oltu ensin yhteydessä.

3.4 PALVELUSETELI JA VEROTUS

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

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa

Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä ostettavasta palvelusta. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa palvelusetelituottajalta omalla kustannuksellaan.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi, palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on valtion, hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka valvontalaissa tarkoitettu yksityisen palveluntuottajan antama terveyspalvelu. (35§)

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelusetelituottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta (38 §).

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

3.5 PALVELUSETELI JA SAIRAUSSVAKUUTUSLAKI

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään (Palvelusetelilaki 12 §).

4 Hyvinvointialueen velvoitteet

Aluehallitus päättää sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä hyvinvointialue käyttää palveluseteliä varattujen määrärahojen puitteissa. Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelituottajat, joilta asiakas voi ostaa palveluja palvelusetelillä. Hyvinvointialueen palvelusetelikeskus ylläpitää julkista luetteloa hyväksytyistä palvelusetelituottajista Palse.fi-portaalissa. Hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä asiakkaalle, joka täyttää palvelusetelipalvelun myöntämisen ehdot.

Hyvinvointialue huolehtii järjestämisvastuuseensa kuuluvasta ohjaamisesta ja valvonnasta valvontalain 4. luvun sekä hyvinvointialuelain 10 §:n mukaisesti. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palvelusetelituottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain, yleis- ja erityislainsäädännön sekä sääntökirjan mukaiset vaatimukset.

Palvelusetelituottaja perehdytetään palvelusetelijärjestelmään sekä palveluseteleillä tuotettuihin palveluihin. Lisäksi hyvinvointialue tarjoaa koulutusta ja kehittämistapaamisia, joihin palvelusetelituottajan edellytetään osallistuvan korvauksetta. Palvelusetelituottaja huolehtii henkilökunnan mahdollisesta lisäkoulutuksesta omalla kustannuksellaan. Molempien osapuolten on omalla toiminnallaan edistettävä yhteistyötä ja myös ilmoitettava viipymättä toiminnassaan tapahtuvista palveluseteliä koskevista muutoksista toiselle osapuolelle.

4.1 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt viranhaltija ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelituottajalla tai toimia itse palvelusetelituottajana.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelusetelituottajassa tai palvelusetelituottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

5 Palvelusetelituottajan velvoitteet

5.1 YLEISET VELVOITTEET PALVELUSETELITUOTTAJALLE

Palvelusetelituottajalla on oltava hyvinvointialueen järjestämien palvelusetelipalvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen, palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Palvelusetelituottajan on oltava riittävän vakavarainen, jotta se pystyy huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämisestä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että se noudattaa palvelusetelillä tuotettavassa palvelutuotannossaan kaikilta osin palvelua ohjaavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita, sekä siitä, että palveluntuottamiseen vaadittavat luvat ja rekisteröinnit ovat voimassa. Palvelu vastaa sille asetettuja työn laatuvaatimuksia ja palvelusetelituottajan tulee noudattaa Siun soten järjestämisvastuunsa nojalla antamia ohjeita. Palvelusetelituottajan on nimettävä palvelusetelituottajahakemukseen palvelusta vastaava vastuuhenkilö.

Palvelusetelituottajan palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään sääntökirjan yleisen ja palvelukohtaisen osan vaatimusten mukainen. Palvelusetelituottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palvelujen taso ja laatu määritellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa. Palvelusetelipalvelu on tuotettava hyvällä suomen kielellä. Vaatimukset kielitaidon osalta on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Palvelusetelituottajalla on oltava palvelutuotantoon liittyvät voimassa olevat vakuutukset. Mikäli palvelu sitä edellyttää, palvelusetelituottajalla on oltava potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen vakuutus. Muun palvelun osalta palvelusetelituottajalla on oltava palvelun laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelusetelillä tuotettavat palvelut, sekä mahdolliset henkilövahingot. Lisäksi muut toiminnan edellyttämät vakuutukset, esim. työtapaturmavakuutus ja muut työnantajavelvoitteiden edellyttämät vakuutukset, on oltava voimassa.

Palvelusetelituottajalla (pois lukien apteekit) on oltava ajan tasalla oleva lainsäädännön ja viranomaisten määräysten edellyttämä palveluysikkökohtainen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluysiköissä palvelusetelituottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Palvelusetelituottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla, sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluysiköissä. Palvelusetelituottaja seuraa toiminnan toteutumista ja korjaa seurannassa havaitut puutteet. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein valvontalain 27§ mukaisesti.

Mikäli palvelusetelituottajalla on useampi kuin yksi palveluyksikkö, palvelusetelituottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla valvontalain 26§ mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajana toimivien yksityisten palvelusetelituottajien ja apteekkien tulee laatia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (asiakastietolaki 703/2023) sekä sitä täydentävän Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräyksen (3/2024) mukainen tietoturvaan, tietosuojaan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelmaa ei tule sisällyttää eikä yhdistää julkisesti saatavilla olevaan omavalvontasuunnitelmaan, vaan sitä tulee käsitellä ja säilyttää ottaen huomioon tarvittava suojaaminen sivullisilta sekä tarvittaessa tietoturvasuunnitelma tulee merkitä salassa pidettäväksi. Tietoturvasuunnitelma tulee pyydettäessä esittää tietoturvallisuuden omavalvonnan toteutumista valvovalle viranomaiselle.

Palvelusetelituottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot hyvinvointialueen henkilöstöluettelo -lomakkeella. Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa on ohjeistettu tarkemmin, mikäli palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle henkilöstön osalta tapahtuvista muutoksista hyväksymisen jälkeen. Mikäli palvelukohtaisessa sääntökirjassa erikseen todetaan, että yksinyrittäjän tulee toimittaa palvelusetelituottajahakemuksen liitteeksi henkilöstöluettelo, tulee tällöin henkilöstöluetteloon kirjata palvelukohtaisessa sääntökirjassa vaaditut tiedot.

Palvelusetelituottaja ei saa käyttää tämän sääntökirjan yleisen osan pohjalta olemassa olevien palvelukohtaisten osien mukaisten palvelusetelipalvelujen tuottamisessa henkilöä, joka on virka- ja/tai työsuhteessa samanaikaisesti tilaajaan ja jonka työskentely palvelusetelipalveluja tuottaessaan rikkoisi viranhaltijalaissa (304/2003) tai työsopimuslaissa (55/2001) säädettyä kilpailevan toiminnan kieltoa tilaajan palveluksessa.

Palvelusetelituottajalla on oikeus hankkia palvelusetelipalveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta. Alihankkijan käytöstä on sovittava hyvinvointialueen kanssa. Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijoidensa työstä sekä työn ohjauksesta ja valvonnasta kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palvelusetelituottajaa. Tiedot palvelusetelipalveluissa käytettävistä alihankkijoista tulee lisätä palvelusetelituottajahakemuksen liitteeksi. Liitteessä tulee myös selvittää, että alihankkijat täyttävät järjestämislaissa säädetty vaatimukset. Palvelusetelituottajan hyväksyntä katsotaan hyvinvointialueen suostumukseksi käyttää palvelusetelipalvelussa hakemuksessa ilmoitettuja alihankkijoita. Mikäli palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee muutoksia alihankkijoiden osalta, tiedot ajan tasalla olevista alihankkijoista tulee ilmoittaa viipymättä hyvinvointialueelle Palse.fi-portaalissa hyväksytyn hakemuksen Viestit-toiminnon kautta.

Palvelusetelituottaja sitoutuu yhteistyöhön hyvinvointialueen sekä sähköisen palvelusetelijärjestelmän toimittajan kanssa. Palvelusetelituottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita koskevaan perehdytykseen ja vähintään yhteen kehittämistapaamiseen vuodessa korvauksetta.

Palvelusetelituottaja sitoutuu tekemään toiminnassaan tapahtuvista muutoksista ilmoitukset valtakunnalliseen [palveluntuottajarekisteri Soteriin](#) valvontalain 3. luvun mukaisesti. Apteekit ilmoittavat muutoksista Fimealle. Palvelusetelituottajan on ilmoitettava muutoksista viipymättä Siun sotelle. Palvelusetelituottaja sitoutuu

pitämään ajan tasalla julkisessa luettelossa vaadittavat tiedot, mm. yhteystiedot ja hinnat, sekä antamaan hyvinvointialueen yhteyshenkilölle tiedot tarjoamistaan palveluista palveluohjausta varten. Palvelusetelituottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelusetelituottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palvelusetelituottaja vakuuttaa, että siihen, alihankkijaan tai palvelusetelituottajan edunsaajapiiriin kuuluvaan tahoon ei kohdistu pakotteita palvelusetelituottajaksi hyväksynnän hetkellä. Palvelusetelituottajaksi hyväksyntä voidaan peruuttaa välittömästi, mikäli palvelusetelituottaja, palvelusetelituottajan edunsaaja tai alihankkija päätyy voimassa olevan hyväksynnän aikana pakotelistalle tai siihen kohdistuu vastaavia pakotteita. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta vaatia vahingonkorvausta tai muita korvauksia palvelusetelituottajaksi hyväksynnän peruuttamisen takia. Pakotteilla ja pakotelistalla tarkoitetaan ulkoministeriön kansainvälisiä pakotteita. Hyvinvointialue varaa oikeuden pyytää lisäselvityksiä pakotteista palvelusetelituottajalta tapauskohtaisesti.

Palvelusetelituottaja sitoutuu antamaan toiminnastaan hyvinvointialueen pyynnöstä tietoja, joiden perusteella hyvinvointialue voi varmistua siitä, ettei palvelusetelituottajalle aikaisemmassa toiminnassa ole todettu vakavia tai toistuvia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeisen kolmen (3) vuoden aikana tai jos tällaisia puutteita on ollut, valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ovat johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen.

Palvelusetelituottaja ei saa olla konkurssissa. Jos palvelusetelituottaja on yksityinen henkilö, hänen on oltava täysi-ikäinen. Hänen toimintakelpoisuutensa ei saa olla rajoitettu eikä hän saa olla liiketoimintakiellossa. Vaatimukset ovat voimassa palvelusetelituottajaksi hyväksymisen voimassaolon ajan ja koskevat myös sitä, joka omistuksen tai muun järjestelyn perusteella käyttää määräämisvaltaa palvelusetelituottajan puolesta.

5.2 VAADITTAVA RAPORTOINTI

Lupa- ja valvontavirasto (LVV), Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja hyvinvointialue toimivat kulloinkin laissa määrätyn toimivaltansa mukaisesti yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Palvelusetelituottaja hyväksyy hyvinvointialueen tekemät ohjaus-, neuvonta- ja valvontakäynnit ja palvelusetelituottaja tiedottaa oma-aloitteisesti hyvinvointialuetta yrityksen toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden ja yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava hyvinvointialueelle kirjallisesti viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen. Ilmoitus toimitetaan hyvinvointialueen palvelusetelikeskukseen sähköpostitse osoitteeseen palveluseteli@siunsote.fi, sekä palvelusetelituottaja muuttaa yhteystiedot ajan tasalle Palse.fi-portaaliin.

Palvelusetelituottaja hyväksyy hyvinvointialueen tekemät asiakas- ja omaispalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palvelusetelituottaja kerää asiakas- ja omaispalautteita vuosittain ja dokumentoi palautteet. Palautetta hyödynnetään palvelusetelitoiminnan kehittämisessä. Palautekyselyn tulokset toimitetaan tarvittaessa tilaajalle ja ne tarkastetaan tarvittaessa Siun soten suorittamilla valvontakäynneillä.

Palvelusetelituottajan on puututtava jokaiseen palvelusetelipalveluna tuottamaansa toimintaan kohdistuvaan reklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä 14 vrk:n kuluessa ja korjattava tilanne viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Mikäli palvelusetelituottajan toiminnasta reklamoidaan suoraan palvelusetelituottajalle, joko palvelun aikana tai sen päättymisen jälkeen, tulee palvelusetelituottajan toimittaa saamansa reklamaatio hyvinvointialueen kirjaamoon ([suojatulla sähköpostilla](#) tai postilla kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu). Hyvinvointialue on vastuussa palvelusetelipalveluna tuotettuun palveluun kohdistuvan reklamaation käsittelystä ja pyytää tarvittavat selvitykset palvelusetelituottajalta. Hyvinvointialueella on oikeus saada tiedot reklamaation seurauksena tehdyistä toimenpiteistä ja toimenpiteiden toteuttamista tarkistetaan myös valvontakäyntien yhteydessä.

Palvelusetelituottaja raportoi pyydettyä tuotetusta palvelusta hyvinvointialueelle maksutta. Tarkemmat vaatimukset palvelusetelituottajalta säännöllisesti vaadittavasta raportoinnista ja omavalvontaan liittyvistä toimista löytyvät sääntökirjan palvelukohtaisista osista. Hyvinvointialue tulee edellyttämään palvelusetelituottajilta asiakas- ja potilasturvallisuuden, laadunhallintaan ja riskienhallintaan liittyvien tietojen raportointia samassa laajuudessa kuin hyvinvointialueen palvelutuotannossa tehdään (Laki hyvinvointialueesta 611/2021). Raportointi perustuu kansallisiin vaatimuksiin.

Palvelusetelituottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja tuottaa hyvinvointialueelle lainsäädännön edellyttämät seuranta- ja arviointitiedot, mukaan lukien sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 29 §:ssä tarkoitetut tiedot.

Hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajan väliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan keskinäisin neuvotteluihin. Mikäli ratkaisua ei neuvotteluteitse saada, asia saatetaan ratkaistavaksi Pohjois-Karjalan kärjäoikeudessa suomen kielellä.

5.3 HÄIRIÖ- JA POIKKEUSTILANTEET

Palvelusetelituottajan tulee kyetä tuottamaan palvelusetelipalvelut normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palvelusetelituottajalla tulee olla toimintaansa nähdessä riittävä varautuminen palvelujen jatkuvuuden turvaamiseksi. Varautumisen tulee kattaa henkilöstön, toimitilojen, tietojärjestelmien, tiedonkulun sekä palveluntuotannon kannalta keskeisten palveluiden, tarvikkeiden ja materiaalien saatavuus ja toimintakyky erilaisissa häiriötilanteissa. Palvelusetelituottajan tulee tunnistaa toimintaansa liittyvät keskeiset häiriötilanteet ja niiden vaikutukset asiakkaisiin sekä varmistaa, että palvelujen turvallinen toteuttaminen voidaan turvata myös poikkeavissa olosuhteissa. Tarkemmat varautumiseen liittyvät asiat on eritelty palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Valtioneuvoston asetus 308/2023 velvoittaa, että hyvinvointialueiden on muodostettava sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekuvaa alueeltaan toimintojen jatkuvuuden ja palvelujen saatavuuden turvaamiseksi häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ja luovutettava sitä YTA-alueensa valmiuskeskukselle. Yksityisen palveluntuottajan tuottaessa palvelua hyvinvointialueen lukuun, on sen myös toimitettava tilannekuvaa omasta toiminnasta hyvinvointialueen käyttöön eri häiriötilanteiden ja poikkeusolojen vallitessa ja hyvinvointialueen pyytessä. Hyvinvointialue antaa tarkemmat ohjeet ja aikataulun tilannekuvan keräämisestä ja tarvittaessa tuottaa tilannekuvan ylläpitoon liittyvän tiedonkeruujärjestelmän häiriötilannekohtaisesti.

6 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja toiminnan edellytykset

6.1 PALVELUSETELITUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN JA HAKEMUKSEN LIITTEET

Hyvinvointialue on määritellyt palvelusetelituottajaksi hyväksymisen ehdot jokaiselle palvelusetelipalvelulle. Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan Palse.fi-portaalin kautta, hakeutuminen edellyttää yrityksen rekisteröitymistä portaaliin. Palse.fi-portaalissa palveluntuottaja täyttää hakemuslomakkeen ja ilmoittaa samalla myös hinnastonsa. Tilaajavastuulain mukaisten tietojen ja selvitysten lisäksi, palvelukohtaisissa sääntökirjoissa on eritelty hakemuksen käsittelyä varten vaadittavat palvelukohtaiset liitteet. Lisätietoja hakeutumisesta Siun soten verkkosivuilta osoitteesta <https://www.siunsote.fi/palveluntuottajat/palvelusetelituottajat/>

Hakemukseen tulee täyttää ne palveluyksiköt, palvelusetelipalvelut ja toimintakunnat, joihin hakeudutaan palvelusetelituottajaksi, ja joihin valvontaviranomainen on tehnyt rekisteröinnin ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista. Hyvinvointialue merkitsee viranhaltijapäätökseen hakemuksen tiedot ja hyväksytyt tiedot siirtyvät suoraan Palse.fi-portaalin julkiseen luetteloon hyväksynnän hetkellä.

Mikäli palvelusetelituottaja hyväksynnän jälkeen haluaa tuottaa palveluja uudessa palveluyksikössä tai toimintakunnassa tai uutta palvelusetelipalvelua, tulee hakeutua uudelleen palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottaja päivittää jo aiemmin hyväksytyn hakemuksen Palse.fi-portaalissa uusilla tiedoilla ja vaadittavilla lakisääteisillä sekä palvelukohtaisilla asiakirjoilla ja hyvinvointialue käsittelee hakemuksen kappaleen 6.2 mukaisesti.

6.2 PALVELUSETELITUOTTAJAHAKEMUKSEN KÄSITTELY, HYVÄKSYMINEN TAI HYLKÄÄMINEN

Hyvinvointialueen on otettava palvelusetelituottajahakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta Palse.fi-portaalin kautta palvelusetelijärjestelmään. Mikäli hakemus tai hakemuksen liitteenä olevat asiakirjat ovat puutteelliset, lähettää hyvinvointialue lisätietopyynnön portaaliin. Tällöin yhden (1) kuukauden käsittelyaika alkaa uudelleen siitä, kun palveluntuottaja vastaa lisätietopyyntöön ja lähettää hakemuksen mahdollisesti pyydettyine liitteineen takaisin hyvinvointialueelle. Hakemusta ei voida käsitellä, ennen kuin kaikki vaadittavat lakisääteiset sekä palvelukohtaiset asiakirjat on toimitettu. Hyvinvointialue pidättää oikeuden rajoittaa jatkuvaa palvelusetelituottajaksi hakeutumista erikseen palvelukohtaisesti sovittavalla tavalla.

Mikäli vaadittuja liitteitä ei toimiteta tai mikäli pyydettyjä hakemuksen tai liitteiden korjauksia sekä täydennyksiä ei tehdä yhden (1) kuukauden kuluessa hyvinvointialueen lähettämästä lisätietopyynnöstä, hakemus hylätään.

Tilaajavastuulain mukaiset selvitykset ja potilasvakuutus- tai vastuuvakuutustodistukset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia palvelusetelituottajaksi hyväksymispäätöksen allekirjoitushetkellä. Tarvittaessa hakemukselle tulee toimittaa ajantasaiset liitteet ennen kuin päätös hyväksynnästä voidaan tehdä.

Palveluntuottaja, joka täyttää palvelusetelilain, yleis- ja erityislainsäädännön, sääntökirjan yleisen osan sekä palvelukohtaisen osan mukaiset vaatimukset, voidaan hyväksyä hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottajan ei katsota täyttävän vaatimuksia, jos on olemassa peruste, joka oikeuttaisi tämän sääntökirjan mukaan perumaan jo tehdyn hyväksynnän. Mikäli palveluntuottaja ei täytä vaatimuksia, hakemus palvelusetelituottajaksi hylätään.

Hyvinvointialueen on tehtävä palvelusetelituottajahakemuksen hyväksyntä tai hylkääminen yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa vaadittavine liitteineen. Hyvinvointialue lähettää palvelusetelituottajalle sähköpostitse päätöksen hakemuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä perusteineen.

Hyvinvointialueella on oikeus siirtää voimassa olevat palvelusetelit arvoineen ja hyväksytyt palvelusetelituottajat sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle Siun soten järjestämistehtävät siirtyvät osittain tai kokonaan. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta ilman hyvinvointialueen kirjallista suostumusta osaksikaan siirtää palvelusetelituottajaksi hyväksymistä kolmannelle osapuolelle.

Kun hyvinvointialue on tehnyt viranhaltijapäätöksen palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä, tuottajan tiedot tulevat julkiseen luetteloon näkyviin [Palse.fi-portaaliin](https://palse.fi-portaaliin).

6.3 TILAAJAVASTUULAKI

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) velvoittaa työn tilaajan selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa täyttävät sopimusosapuolina ja työnantajina lakisääteiset velvoitteensa. Lakia sovelletaan, mikäli Siun soteille työskentelee palvelusetelituottajan palveluksessa olevia työntekijöitä. Siun sote pyytää kaikilta palvelusetelituottajilta tilaajavastuulain mukaiset selvitykset.

Hyvinvointialue tarkistaa kaikilta palvelusetelituottajilta tilaajavastuulain mukaiset tiedot Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani -palvelusta. Hyvinvointialue suosittelee mahdollisia palvelusetelituottajia liittymään Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani -palveluun, mutta ei vastaa palveluun liittyvistä kustannuksista. Mikäli mahdollinen palvelusetelituottaja ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa hyvinvointialue julkisista tietolähteistä selvityksen siitä kuuluuko yritys ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonnäisäverovelvollisten rekisteriin sekä tiedon verojen maksamisesta.

Mikäli palvelusetelituottaja ei kuulu Luotettava kumppani -palveluun, palvelusetelituottajalla on velvollisuus toimittaa seuraavat selvitykset ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä:

- 1) kaupparekisteriotte tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot.
- 2) verovelkatodistus, mikäli yrityksellä on verovelkaa. Yksityisen elinkeinonharjoittajan eli toiminimiyrittäjän tulee lisäksi toimittaa todistus verojen maksamisesta.

Mikäli palvelusetelituottajalla on työntekijöitä, palvelusetelituottajan on velvollisuus toimittaa seuraavat selvitykset ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä:

- 3) lakisääteinen TyEL-vakuutustodistus.
- 4) selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.
- 5) selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.

Mikäli palvelusetelituottaja on ulkomainen yritys, palvelusetelituottajalla on velvollisuus toimittaa seuraavat selvitykset ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä:

- 6) selvitys lähetettyjen työntekijöiden sosiaaliturvan määräytymisestä.
- 7) kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot yrityksen sijoittautumismaan lainsäädännön mukaisella rekisteriotteella tai vastaavalla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla.
- 8) jos palvelusetelituottajana toimivalla ulkomaisella yrityksellä on yritys- ja yhteisötietolaissa (244/2001) tarkoitettu yritys- ja yhteisötietotunnus, tulee lisäksi toimittaa selvitys, kuuluuko yritys ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonnäisäverovelvollisten rekisteriin sekä todistus verojen maksamisesta.

Mikäli palvelusetelituottajan hyväksyntä on ollut voimassa yli 12 kuukautta ja palvelusetelituottaja ei kuulu Luotettava kumppani -palveluun, palvelusetelituottajalla on velvollisuus toimittaa hyvinvointialueen pyynnöstä kerran vuodessa todistus verojen maksamisesta ja verovelkatodistus, mikäli yrityksellä on verovelkaa. Lisäksi, mikäli palvelusetelituottajalla on työntekijöitä, tulee toimittaa myös lakisääteinen TyEL-vakuutustodistus.

Palvelusetelituottajan tulee toimittaa pyydettyä mahdollisimman tuoreet selvitykset tilaajalle. Selvitykset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia palvelusetelituottajaksi hyväksynnän hetkellä.

6.4 MENETTELY OMAVALVONNASSA ILMENNEIDEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN JOHDOSTA

Jos palvelusetelituottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, palvelunjärjestäjän on valvontalain ja sen 25 §:n mukaan ohjattava palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettyä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräajassa. Se, mitä valvontalain 25 §:ssä tarkoitetaan palveluntuottajan ja palvelunjärjestäjän välisellä suhteella, koskee myös palvelunjärjestäjän ja palvelusetelituottajan välistä suhdetta.

Mikäli epäkohtia tai puutteita ilmenee, palvelunjärjestäjän on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan kohtuullisessa määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, palvelunjärjestäjän on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

Valvontalain 25 §:n 2 momentin mukaan, jollei palvelunjärjestäjälle palveluja tuottava tai tämän alihankkija korjaa epäkohtia tai puutteita palvelunjärjestäjän asettamassa määräajassa, palvelunjärjestäjän on tarvittaessa ryhdyttävä palveluntuottajan kanssa tekemänsä sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, palvelunjärjestäjän on ryhdyttävä toimenpiteisiin palvelusetelituottajan hyväksynnän perumiseksi.

Tilanteessa, jossa palvelusetelituottaja ei korjaa toiminnassaan ilmenneitä epäkohtia tai puutteita kehotuksesta huolimatta ja palvelunjärjestäjä ryhtyy toimiin korvausten alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättäytymiseksi, käytetään tapauskohtaista arviointia korvausten suuruuden tai maksun pidättäytymisen keston suhteen.

Reklamaatiomenettelystä muutoin kuin edellä mainituissa korvausten alentamisen tai maksamisesta pidättäytymisen kohdalla, on kuvattu tämän sääntökirjan kappaleessa 6.5.

6.5 PALVELUSETELITUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUMINEN

Mikäli hyvinvointialue hallinnollisella päätöksellä lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, hyvinvointialueella on oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa palvelusetelituottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien luettelosta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Mikäli hyvinvointialue hallinnollisella päätöksellä muuttaa palvelusetelin sääntökirjan vaatimuksia ja ehtoja, eikä palvelusetelituottaja täytä uusia vaatimuksia ja ehtoja, hyvinvointialueella on oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa palvelusetelituottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Hyvinvointialue voi perua hyväksymisen ja poistaa palvelusetelituottajan julkisesta luettelosta, mikäli palvelusetelituottaja ei täytä sääntökirjoissa ja sen liitteissä mainittuja vaatimuksia ja ehtoja.

Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruuttamistilanteissa hyvinvointialue tekee viranhaltijapäätöksen perusteineen, joka toimitetaan palvelusetelituottajalle. Peruuttamistilanteissa palvelusetelituottajan tulee veloittaa palvelusetelit Palse.fi-portaalissa erikseen sovitulla tavalla, ennen viranhaltijapäätöksellä olevan hyväksymisen peruuttamisen päivämäärää. Peruuttamistilanteissa hyvinvointialue sopii palvelusetelien veloittamisesta yhdessä palvelusetelituottajan kanssa erikseen.

Hyvinvointialueella on oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palvelusetelituottaja

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia
2. ei täytä/noudata lupaviranomaisen asettamia lupaehtoja
3. ei noudata sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja
4. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
5. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
6. on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, tai palvelusetelituottajan edunsaajan piiriin tai alihankkijaan kohdistuu pakotteita
7. palvelusetelituottaja tai sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan, henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palvelutuottamisen edellytyksen toteutumisessa
8. palvelusetelituottaja on syylistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
9. palvelusetelituottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
10. valvontaviranomainen on perunut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan
11. palvelusetelituottajan toiminta on julkisten tietolähteiden mukaan lakannut

Palvelusetelituottajan hyväksyntä voidaan perua myös tilanteessa, jossa palvelusetelituottajan toimintaan liittyy toistuva, valvonnan yhteydessä ilmennyt tai muutoin Siun soten tietoon tullut, muu kuin edellä mainitussa

kohdissa 1–10 tarkoitettu epäkohta ja puute eikä palvelusetelituottaja ole korjannut epäkohtaa ja puutetta 14 vuorokauden kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta. Epäkohtaa ja puutetta pidetään toistuvana, jos samasta tai samankaltaisesta epäkohdasta ja puutteesta on huomautettu kirjallisesti kaksi (2) kertaa ja epäkohta ja puute edelleen toistuu.

Hyvinvointialue sitoutuu viipymättä perumaan hyväksymisen myös palvelusetelituottajan pyynnöstä, minkä jälkeen palvelusetelituottaja ei voi enää vastaanottaa palvelusetelillä maksettavia palvelutilauksia. Palvelusetelituottajan tulee kuitenkin huolehtia, että asiakkaan palvelut tuotetaan asiakkaan ja palvelusetelituottajan laatiman sopimuksen mukaisesti sopimuksen päättymiseen asti. Mahdollisissa palvelusetelituottajan toiminnan supistamis- tai lopettamistilanteissa palvelusetelituottajan on oltava viipymättä yhteydessä hyvinvointialueeseen asiakkaiden tilanteen selvittämiseksi. Toiminnan päättäminen edellyttää yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa.

7 Henkilötietojen käsittely, salassapito ja asiakirjojen hallinta

7.1 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY JA REKISTERINPITO

Hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä ja palvelusetelituottaja henkilötietojen käsittelijänä. Rekisterinpitovelvoite syntyy palvelusetelilain (569/2009) 11§ nojalla hyvinvointialueelle, joka myöntää palvelusetelin. Mikäli rekisterinpitäjyyden määrittelystä poiketaan, on rekisterinpito tarkennettu palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

Palvelusetelituottaja sitoutuu rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välistä suhdetta ja osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia koskeviin henkilötietojen käsittelyn ehtoihin hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi ja ehtoihin sitoutuminen on palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytys. Hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyn ehdot ovat liitteenä palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa huolellisuutta sekä lainsäädännön ja EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisia vaatimuksia. Palvelusetelituottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (EU 2016/679), tietosuoja-laissa (1050/2018), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä muussa sovellettavassa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakirjoja käsitellessään palvelusetelituottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelusetelituottajan vastuulla on

näihin asioihin aktiivinen ohjaus omassa organisaatiossaan ja palvelusetelituottajan on hyödynnettävä Tietosuojavaltuutetun toimiston laatimia oppaita ja ohjeita, sekä sen antamia päätöksiä henkilötietojen käsittelyssä.

Palvelusetelituottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat sovellettavan henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön ja lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttämällä tavalla. Tiedot kuuluvat osaksi hyvinvointialueen rekistereitä, joista tietosuojaselosteiden laatiminen rekisteröityjen informoimiseksi on hyvinvointialueen vastuulla niiden asiakkaiden (rekisteröityjen) osalta, joille hyvinvointialue on myöntänyt palvelusetelin. Tietosuojaselosteet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta [Tietosuojaselosteet](#).

Palvelusetelituottajalla on oikeus käsitellä hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietoja ainoastaan tuottaakseen palvelusetelipalveluja tämän sääntökirjan mukaisesti. Hyvinvointialueella on oikeus antaa lisäohjeita asiakas- ja potilasasiakirjojen laatimisesta ja käsittelystä, joita palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan.

7.2 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, julkisuuslaki) 5 §:n 2 momentin nojalla viranomaisen asiakirjana pidetään asiakirjaa, joka on laadittu viranomaisen antaman toimeksiannon johdosta. Näissä tapauksissa ei edellytetä, että asiakirja olisi viranomaisen hallussa (HE 30/1998 vp). Näin ollen palvelusetelitoiminnassa palvelusetelituottajan toiminnassa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisena toimivan hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palvelusetelituottaja laatii ne ja säilyttää niitä. Palvelusetelituottajan tulee pitää palvelusetelipalvelun tuottamisessa syntyneet asiakirjat erillään palvelusetelituottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista.

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa seuraavia toimintatapoja:

- Palvelusetelituottaja noudattaa annettuja ohjeita salassapidosta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (ml. laatiminen, luovuttaminen ja säilytys)
- Palvelusetelituottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö, jonka yhteystiedot ilmoitetaan hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteenä olevassa käsittelytoimien kuvauksessa.
- Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palvelusetelituottaja varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu käsittelemään huolellisesti salassa pidettävät asiakastiedot ja noudattaa salassapitovelvollisuuttaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.
- Palvelusetelituottaja huolehtii asianmukaisista toimenpiteistä tietojen käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan sekä salassapidon varmistamiseksi. Tietoturvaloukkaustilanteessa tulee asiasta ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle tai kyseenomaisesta palvelusetelipalvelusta

vastaavalle taholle. Tietosuojavastaavan yhteystiedot sekä ohjeet suojatun sähköpostin lähettämiseen löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta [Tietosuojavastaava](#)

- Palvelusetelituottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

Palvelusetelituottaja saattaa saada palveluntuottamisen yhteydessä tietoonsa muutakin luottamuksellista tietoa kuin henkilötietoa, asiakastietoa ja potilastietoa. Tällaista luottamuksellista tietoa on esimerkiksi pelastustoimintaa koskeva tieto sekä muu hyvinvointialueen toiminnan järjestämiseen ja luonteeseen liittyvä tieto, joka ei ole yleisesti tiedossa, kuten hyvinvointialueen tietotekniikkainfrastruktuuriin, tietoturvahallintoon, sovelluksiin, järjestelmiin, toimintatapoihin ja käytänteisiin liittyvä tieto, tietoturvasta ja sovelluksista vastuullisiin ja niitä ylläpitäviin liittyvä tieto sekä kaikki sellainen hyvinvointialueen liiketoimintaan liittyvä tieto, joka ei ole yleisesti tiedossa ja joka annetaan palvelusetelituottajalle palveluntuottamisen perusteella. Luottamuksellinen tieto voidaan ilmaista suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Palvelusetelituottaja sitoutuu pitämään salassa kaiken luottamuksellisen tiedon ja noudattamaan luottamuksellisen tiedon käsittelyssä yleisiä hyviä tietoturvaperiaatteita, joilla varmistetaan toiminnan jatkuvuus sekä poikkeamiin varautuminen.

7.3 ASIAKIRJOJEN HALLINTA MUKAAN LUKIEN KÄSITTELY, SÄILYTTÄMINEN JA HÄVITTÄMINEN

Palvelusetelituottajan tulee huolehtia siitä, että palveluun liittyvät tiedot säilyvät virheettöminä ja eheinä. Asiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja on käsiteltävä huolellisesti, tietoturvallisesti ja julkisuuslain (621/1999) mukaisen hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti. Palvelusetelituottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilytyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjojen säilytysaikoihin liittyviä määräyksiä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) määrittää tarkemmin asiakirjojen käsittelyä, arkistointia ja tuhoamista. Palvelusetelituottajan tulee noudattaa lakia kaikissa tomissaan, jotka liittyvät hyvinvointialueen lukuun tehtävään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn. Palvelusetelituottajan vastuulla on näihin asioihin aktiivinen ohjaus ja valvonta omassa organisaatiossaan ja palvelusetelituottajan on hyödynnettävä Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) laatimia oppaita, ohjeita ja suosituksia asiakas- ja potilastietojen käsittelystä.

Palvelusetelituottajan tulee käsitellä sähköisiä asiakirjoja tietoturvallisesti ja niiden pitää olla suojattu esimerkiksi käyttäjätunnuksella ja salasanalla tai toimikortin PIN-koodilla. Paperiasiakirjojen fyysisen säilymisen turvaamiseksi palvelusetelituottajan tulee säilyttää ne tiloissa, joissa ne ovat turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta (esim. paloturvallisuus ja vesivahinkovaara) ja asiattomalta käytöltä.

Palvelusetelituottaja sitoutuu toimimaan tämän sääntökirjan liitteenä olevan toimintaohjeen mukaisesti, liittyen hyvinvointialueen lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakastietojen käsittelyyn ja säilyttämiseen sekä menettelyihin palvelun päättyessä. Toimintaohjeessa on kuvattu myös menettelyt, jolla palvelusetelituottaja

huolehtii tietosuoja-asetuksessa ja julkisuuslaissa säädettyjen asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä hyvinvointialueen kanssa (mm. tietopyynnöt ja tarkastuspyynnöt). Toimintaohjeessa on lisäksi kerrottu valtakunnallisen Kanta-palvelujen liittymisvelvoitteista Potilastietovarannon sekä Sosiaalihuollon asiakastietovarannon osalta. Huomioitavaa on, että toimintaohje on päivittyvä ja sen muutoksista tiedotetaan palvelusetelituottajia.

Hyvinvointialueella on oikeus antaa tarkentavia ohjeita asiakirjojen käsittelyyn, säilytykseen ja hävittämiseen liittyen ja palvelusetelituottajan tulee noudattaa annettuja ohjeita.

8 Palvelusetelin arvo

Aluehallitus päättää vuosittain syyskuussa seuraavan kalenterivuoden palvelusetelien arvot (Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus 27.1.2026 § 8). Osassa palvelusetelitä käytetään kattohintaa, toisin sanoen hyvinvointialue on määritellyt kiinteän enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava.

Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa hyvinvointialueen on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta hyvinvointialueen omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus (Palvelusetelilaki 7 § 1 mom.).

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 (Asiakasmaksulaki (734/1992) 11 §). Tulosidonnaisen palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta hyvinvointialue tekee viranhaltijapäätöksen asiakkaalle.

Asiakasmaksulainsäädännössä osa palveluista on säädetty asiakkaalle maksuttomiksi, jolloin asiakkaalle ei saa muodostua omavastuuosuutta maksettavaksi.

9 Muut erityiset vaatimukset

9.1 HINTOJEN ILMOITTAMINEN JA MUUTOKSET

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan kunkin kalenterivuoden ajaksi ilmoittamiaan ja hyvinvointialueen hyväksymiä hintoja tämän sääntökirjan ehtojen mukaisesti. Palvelusetelituottaja ilmoittaa hinnat Palse.fi-portaalissa. Palvelusetelipalvelulle ilmoitetaan yksi hinta. Palvelusetelipalvelulle voi ilmoittaa useamman hinnan, mikäli tästä on palvelusetelisääntökirjan palvelukohtaisessa osassa erikseen mainittu. Palvelusetelituottajan hinnat julkaistaan Palse.fi-portaalin julkisessa luettelossa. Julkisessa luettelossa voi ilmoittaa vain ne palvelusetelipalvelut, joihin palvelusetelituottaja on hyväksytty. Uuden hinnaston näkyminen julkisessa luettelossa sekä hinnastojen muutokset edellyttävät aina hyvinvointialueen hyväksyntää.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa seuraavan vuoden hinnat vuosittain lokakuun aikana Palse.fi-portaalissa hyvinvointialueen erikseen tiedottamalla tavalla. Poikkeustilanteissa hinnaston ilmoittaminen tapahtuu hyvinvointialueen erikseen ilmoittamana ajankohtana. **Mikäli palvelusetelituottaja ei ilmoita hintoja määräaikaan mennessä, palvelusetelituottajalle jää voimaan viimeksi hyväksytyt hinnat.** Kirjallisia ilmoituksia hintojen muutoksista ei lähetetä hyvinvointialueelle.

Hyvinvointialue suosittelee, että palvelusetelituottaja tarkistaa hintojaan enintään Valtiovarainministeriön tuottaman hyvinvointialueiden rahoituksesta annetun lain (617/2021) 8 §:n 2 momentissa tarkoitetun hyvinvointialueiden-hintaindeksin vuosimuutosprosenttia vastaavalla prosenttiosuudella. Hintoja nostaessaan palvelusetelituottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehtosta luopumiseen.

Valtioneuvoston asetuksella (1392/2022) säädetään tarkemmin hyvinvointialueindeksin laskennasta.

Viimeisin sovellettava indeksi löytyy uusimmasta Valtioneuvoston Taloudellinen katsaus -julkaisusta. Julkaisu on löydettävissä Valtiovarainministeriön verkkosivuilta <https://vm.fi/talouden-ennusteet>. Hyvinvointialueindeksi esitetään julkaisuun sisällytettävässä taulukossa rivillä ”Hyvinvointialueindeksi, muutos %”.

Poikkeuksena ovat kattohintaiset palvelusetelit, joissa asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuuta. Näiden palvelusetelien osalta hyvinvointialue on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava (hyväksymisehto) ja palvelusetelituottaja ei voi korottaa hintojaan yli palvelusetelin arvon. Kattohintaisen palveluseteleiden palvelukohtaisissa sääntökirjoissa on kerrottu tarkemmin, jos palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa julkisessa luettelossa muita hintatietoja mm. ateriahinnat.

Palvelusetelituottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia päivityksiä erikseen sovitulla tavalla Palse.fi-portaaliin ja osoitteeseen palveluseteli@siunsote.fi pitkin kalenterivuotta.

9.2 LASKUTUS

Palvelusetelituottaja kirjaa Palse.fi-portaalissa toteutuneet palvelutapahtumat viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä, palvelusetelien reaaliaikaisen seurannan toteutumisen vuoksi. Palvelusetelituottaja muodostaa portaalisissa palvelukohtaisten ohjeiden mukaisesti koontilaskun tilaajanviitteen, jonka tämä liittää omassa laskutusjärjestelmässään muodostettavaan varsinaiseen laskuun. Palvelutapahtumakirjaukset sekä tilaajanviite ovat edellytyksenä laskutukselle. Palvelusetelituottaja toimittaa tuottamistaan palveluista erillisen koontilaskun portaalisissa olevien palvelukohtaisten laskutusohjeiden mukaisesti. Palvelusetelilaskujen maksuehto on 21 vrk. Palvelusetelituottaja veloittaa hyvinvointialueelta annetun palvelusetelin arvon suuruisen summan, kuitenkin enintään asiakkaan ja palvelusetelituottajan sopiman hinnan, mikäli hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo. Mahdolliset omavastuuosuudet palvelusetelituottaja veloittaa suoraan asiakkaalta. Lasku lähetetään toteutunutta palvelua seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Veloituksiin ei saa lisätä tai sisällyttää pientoimitus- tai laskutuslisää, tilinhoitomaksuja tai muita vastaavia kustannuksia.

Mahdolliset matkakorvaukset korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvauksista kerrotaan tarkemmin palvelukohtaisissa sääntökirjoissa, mikäli ne korvataan.

Palvelusetelituottajalla ei ole veloitusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään saldoa käytettävissä. Myönnetyn arvon ylittävistä palvelusta ei myöskään voi veloittaa hyvinvointialuetta eikä asiakasta. Palvelusetelituottaja ei saa veloittaa asiakkaalta, asiakkaan omaisilta tai hyvinvointialueelta palveluja, joita asiakkaalle ei ole myönnetty tai palvelusetelituottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa ei ole sovittu ennen palvelun toteutumista. Palvelusetelituottajalla ei myöskään ole veloitusoikeutta, mikäli palvelusetelituottajaksi hyväksyntä kyseenomaisten palvelujen osalta puuttuu.

Palse.fi-portaalin käytön osalta hyvinvointialue laskuttaa vuosittain jälkikäteen tammikuussa palvelusetelituottajalta maksuliikennekorvausta 0,80 % edellisen vuoden palvelusetelien veloituksen arvosta. Välittömästi palvelusetelituottajaksi hyväksynnän peruuttamisen jälkeen laskutetaan maksuliikennekorvaus kyseisen vuoden veloitusten arvon mukaisesti. Maksuliikennekorvaukseen lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero, 1.9.2024 lähtien 25,5 %.

Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palvelusetelituottajan huolimattomuudesta aiheutuneet virheelliset kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä tuottajalta korjauksesta aiheutuneet todelliset kulut vahingonkorvausvaatimuksen mukaisesti.

Palveluseteli on veloitettava viimeistään 30 vuorokauden sisällä palvelusetelin voimassaolon päättymisestä. Palvelusetelillä tuotettua palvelua ei korvata takautuvasti, jos palveluseteliä ei ole veloitettu 30 vuorokauden sisällä palvelusetelin päättymisestä. Mikäli palvelussa vaaditaan palautetta tai muuta selvitystä annetusta palvelusta (esim. hoitopalaute), selvitys lähetetään hyvinvointialueelle ennen viimeistä palvelutapahtumakirjausta.

Epäselvissä tilanteissa hyvinvointialue pidättää oikeuden pyytää palvelusetelituottajalta lisäselvityksiä. Reklamaation käsittelyn aikana hyvinvointialue pidättää oikeuden keskeyttää palvelusetelituottajan veloitusten korvaukset ja ilmoittaa tästä kirjallisesti palvelusetelituottajalle.

9.3 POISSAOLOJEN TARKENTEET

Palvelusetelituottaja voi veloittaa hyvinvointialueelta pitkäaikaisten palvelujen piirissä:

- asiakkaan saapumisvuorokausi (tulopäivä) ja lähtövuorokausi (lähtöpäivä) ovat palvelusetelituottajalle laskutettavia vuorokausia (pois lukien saman yksikön sisällä tapahtuva siirtymä).
- palvelussa tapahtuvat keskeytykset tulee ilmoittaa edelliseltä kuukaudelta erikseen sovitulla tavalla hyvinvointialueelle Palse.fi-portaalin kautta.
- exitus-tapauksissa (exitus = asiakkaan kuolema) veloitus päätetään kuolinpäivänä (exitus-päivänä).
- mikäli exitus tapahtuu muualla kuin pitkäaikaisessa asumispalvelussa viiden (5) poissaolopäivän sisällä, palvelusetelituottaja voi veloittaa exitus-päivän. Mikäli exitus tapahtuu muualla kuin pitkäaikaisessa asumispalvelussa tai kotona viiden (5) poissaolopäivän jälkeen, palvelusetelituottaja ei voi veloittaa exitus-päivästä.
- asiakkaan tilapäisen poissaolon ajalta hyvinvointialue maksaa täyden korvauksen (pois lukien ateriat, mikäli ne kuuluvat palvelusetelipalvelun arvoon) palvelusetelituottajalle enintään viideltä (5) vuorokaudelta siten, että ensimmäiseksi poissaolopäiväksi lasketaan lähtöpäivää seuraava päivä.
- suunnitelmassa määritellyt poissaolot esim. kuntoutus- tai intervallijakson tai kotiloman ajalta ei voi veloittaa hyvinvointialuetta.
- jos asiakas on kotiutunut sairaalasta ja palaa takaisin sairaalaan 24 tunnin sisällä kotiutumisesta, niin ko. päivästä maksetaan hoitopäivämaksu tai palvelusetelin arvo tunnissa (säännöllinen kotihoito), mutta 5 vrk:n veloitusoikeus alkaa uudelleen vasta, kun asiakas on ollut kotiutuneena vähintään kaksi (2) vuorokautta yhtäjaksoisesti.
- palvelun keskeytyessä koko kuukauden ajaksi, ei palvelusetelituottaja voi veloittaa hyvinvointialuetta lainkaan.
- kun asiakas on poissa tai tilapäisesti poissa palvelun piiristä, niin aterioista ei saa veloittaa hyvinvointialuetta. Asiakkaan tilapäinen poissaolo = tilapäiseksi poissaoloksi lasketaan yhtäjaksoinen enintään viiden (5) vuorokauden poissaolo esim. sairaalahoito tai omaehtoinen matka tai loma.

Palvelusetelituottaja voi veloittaa hyvinvointialueelta toistuvassa kertaluontoisessa palvelussa:

- mikäli palvelu sisältää useampia käyntikertoja (esim. terapiat), korvataan palvelusetelituottajalle vain toteutuneet tapaamiset viidentoista (15) minuutin tarkkuudella ja korkeintaan palvelusetelissä ilmoitettu käyntikertojen määrä.

- hyvinvointialue maksaa palvelusetelituottajalle toteutumatta jääneet käynnit silloin, kun ne johtuvat asiakkaasta ja asiakas on perunut käynnin vasta samana päivänä tai käynti on jäänyt kokonaan perumatta ja toteutumatta. Tällöin asiakas menettää oikeuden saada hyvinvointialueen maksamaa korvaavaa palvelutapahtumaan perumatta jääneen palvelukerran tilalle.
- kotikäyntiin liittyvät sääntökirjassa määritellyt korotukset ja kilometrikulut peruuntuneista käynneistä (ns. kotikäynnit), palvelusetelituottaja saa veloittaa vain silloin, kun matka on jo tehty ja palvelukäynti ei toteudu.
- palvelusetelituottaja voi veloittaa hyvinvointialueelta kotikäyntilisän vain niistä asiakkaista, joiden palvelusetelistä löytyy merkintä kotikäyntilisästä. Kotikäyntilisä myönnetään asiakkaalle erikseen, joten palvelusetelituottajan tulee tarkistaa asiakkaalta palvelun tilauksen yhteydessä, onko tälle myönnetty kotikäyntilisä ja se näkyy palvelusetelissä. Mikäli asiakkaalle ei ole myönnetty kotikäyntilisää, tulee palvelusetelituottajan kertoa asiakkaalle jo palvelun tilausvaiheessa, mikäli tuottaja perii kilometrikorvauksia asiakkaalta.
- palvelusetelituottaja on välittömästi (jokaisesta kerrasta erikseen) ilmoitusvelvollinen hyvinvointialueelle (päättöksen tehneelle viranomaiselle), jos palvelu keskeytyy tai käynti jää toteutumatta.
- palvelusetelituottaja ei voi veloittaa hyvinvointialuetta eikä asiakasta, mikäli palvelu on jäänyt toteutumatta palvelusetelituottajasta johtuvasta syystä. Palvelusetelituottajasta johtuvissa keskeytystilanteissa palvelusetelituottaja on velvollinen korvaamaan/turvaamaan asiakkaalle suunnitellut palvelutapahtumat siten, että asiakkaalle ei saa koitua kohtuutonta haittaa.

Kertaluontoisten, ei toistuvien palvelujen perumis- ja keskeytyskäytännöt todetaan erikseen palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

9.4 HYVINVOINTIALUEEN NIMEN KÄYTTÖ

Palvelusetelituottajalla on oikeus mainita Pohjois-Karjalan hyvinvointialue referenssiluettelossaan ja viestinnässään vain, jos hyvinvointialueen kyseisen palvelusetelin vastuuhenkilö tai, jos vastuuhenkilöä ei ole nimetty, niin viranhaltijapäätöksentekijä, on siihen kirjallisesti antanut suostumuksensa. Hyvinvointialueen vaatimuksesta palvelusetelituottajan tulee poistaa hyvinvointialue referenssiluettelostaan ilman aiheutonta viivytystä. Nimenkäyttöä koskevan suostumuksen päätyttyä palvelusetelituottaja ei saa käyttää hyvinvointialueen nimeä myöskään muussa viestinnässään.

9.5 MUUTOKSISTA TIEDOTTAMINEN

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa **viipymättä** kirjallisesti hyvinvointialueelle olennaisista muutoksista, jota toiminnassa tapahtuu. Kirjalliset ilmoitukset lähetetään hyvinvointialueen palvelusetelikeskukseen sähköpostilla. Keskeisiä muutoksia ovat esimerkiksi:

- vastuuhenkilöiden vaihtuminen
- yrityskaupat
- toiminnan, yrityksen tai toimipaikan lopettaminen
- palvelusetelipalvelun tuottamisen lopettaminen
- tiettyyn toimintakuntaan palvelusetelipalvelun tuottamisen lopettaminen

Lisäksi palvelusetelituottaja ylläpitää ja muuttaa yhteystietonsa Palse.fi-portaalissa. Palvelusetelikeskuksen sähköpostiosoite on palveluseteli@siunsote.fi.

10 Sääntökirjan liitteet

Sääntökirjassa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia versioita, liitteet ovat asiakirjasta erillisiä ja julkaistu hyvinvointialueen verkkosivuilla sääntökirjan yhteydessä.

- Asiakastietojen käsittelyohje hyvinvointialueen palveluntuottajille -toimintaohje (Toimialuejohtajat sekä hallintopäällikkö)