



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen yleinen osa

Hyväksytty: Aluehallitus 01.12.2025 § 277

Voimassa: 1.1.2026 alkaen



## Sisällysluettelo

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen yleinen osa	1
1. Johdanto	3
2. Sääntökirjassa käytettävät käsitteet	3
3. Palveluseteli	4
4. Asiakkaan asema	5
4.1 Asiakaspalautteet, muistutukset ja vahinkoilmoitukset	6
4.2 Asiakkaan oikeussuojakeinot	6
5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	7
5.1 Palvelusetelijärjestelmä Palse	8
5.2 Vastuu Group Luotettava Kumppani -ohjelma	8
5.3 Palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät tiedot	9
6. Palvelusetelin arvon määräytyminen	10
7. Hyvinvointialueen (tilaajan) velvoitteet	11
7.1. Palvelusetelin luovuttajan riippumattomuus ja henkilöstön sidonnaisuudet	12
8. Palveluntuottajan velvoitteet	12
8.1 Alihankinta	16
8.2 Palveluiden vastuuhenkilö ja henkilökunta	16
8.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	17
8.4 Henkilökortti ja henkilöstön tunnistaminen	18
8.5 Toimitilat	18
9. Asiakastietojen käsittely, asiakirjojen hallinta ja tietoturva	18
9.1 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus	19
9.2 Tietoturvaloukkauksesta ilmoittaminen	20
9.3 Tietojärjestelmät ja tietoturva	21
10. Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen	22
11 Verotus	24
11.1 Tuloverotus	24
11.2 Arvonlisäverotus	24
12. Palvelun laskutus	24
13. Palvelutuotannon valvonta	25

## 1. Johdanto

Palveluseleiden sääntökirjan yleinen osa sisältää Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymisen edellytykset.

Sääntökirjan yleinen osa koskee kaikkia Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelle palvelusetelituottajaksi hakeutuvia palveluntuottajia sekä nykyisiä palvelusetelituottajiksi jo hyväksytyjä palveluntuottajia.

Palveluseleiden käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Palveluntuottaja hyväksyy sääntökirja yleisen osan ehdot hakeutuessaan tuottajaksi ja samalla sitoutuu noudattamaan niitä siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on perehdytetty sääntökirjan ehtoihin.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovitessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

## 2. Sääntökirjassa käytettävät käsitteet

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

**Tilajalla** tarkoitetaan Keski-Pohjanmaan hyvinvointialuetta, joka hyväksyy palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 4 ja 5 §:n mukaisesti.

Palveluiden järjestäjänä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue on vastuussa sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä. Palveluiden järjestäjä vastaa siitä, että hyvinvointialueen asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajaa, joka on hyväksytty hyvinvointialueen palvelusetelituottajarekisteriin.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen asiakkaalle myöntämään sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

**Raamisopimuksella** tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelijärjestystä. Raamisopimus syntyy, kun tilaaja hyväksyy palveluntuottajan hakemuksen palvelusetelin tuottajaksi.

**Palvelusopimuksella** tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelin mukaisen palvelun sisällöllisestä tuottamisesta.

**Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa (569/2009) säädetyllä tavalla.

**Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

**Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

### 3. Palveluseteli

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin

muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja alueen palvelusetelilyrittäjälueetelosta.

Palveluseteliä käytettäessä sosiaali- ja terveystalvelun saajalle korvataan Palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- tai terveydenhuollon viranhaltijan tekemään palvelun tai hoidon tarpeen arvioon ja päätökseen. Tilaaja päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaille. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn palveluun. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteli voidaan myöntää joko tilapäiseen tai jatkuvaan ja säännölliseen tarpeeseen.

Viranhaltija myöntää Asiakkaalle kiinteähintaisen tai tulosidonnaisen setelin kulloisenkin tarpeen sekä tilaajan varaaman määrärahan puitteissa. Kiinteähintainen palveluseteli on tuloista riippumatta arvotaan kaikille yhtä suuri. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen perusteella. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle.

Asiakasta neuvotaan tilaajan käytännön mukaisesti. Jos palvelusetelivaihtoehtoon päädytään, tulee viranhaltijan esitellä Palveluntuottajat tasapuolisesti. Palvelusetelipäätös on voimassa joko toistaiseksi tai tiettyyn erikseen merkittyyn päivämäärään asti. Mikäli asiakas haluaa käyttää sellaisia palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelin piiriin, hänen tulee sopia niistä erikseen palveluntuottajan kanssa.

#### **4. Asiakkaan asema**

Asiakkaalla on oikeus saada hyvinvointialueelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä. Palvelusetelin saamiseen ei ole subjektiivista oikeutta, mutta se tuo mahdollisuuden valita palveluntuottaja silloin, kun on saanut päätöksen palvelusta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä, 569/2009, 6 §). Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi hyvinvointialueen omana toimintana tai ostopalveluna.

Asiakkaan on annettava hyvinvointialueelle tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle annetaan tieto myös siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja hyvinvointialue voi hankkia.

#### 4.1 Asiakaspalautteet, muistutukset ja vahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa Palvelutuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun ja hoidon laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palvelutuottajan tulee ohjata Asiakasta hyvinvointialueen sosiaali- tai potilasasiavastaavan palveluista.

**Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava:** puhelin 044 723 2309, [sosiaali.potilasasiavastaava@soite.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@soite.fi) Postiosoite: Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus hyvinvointialueen sosiaalihoitajalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus hyvinvointialueen johtajaylilääkärille sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Aluehallintovirastoon tai Valviraan. Hoitovahingoissa ilmoitus tehdään potilasvakuutuskeskukseen.

#### 4.2 Asiakkaan oikeussuojakeinot

Asiakkaan Tulosidonnaisen palvelusetelin omavastuuosuus lasketaan hyvinvointialueella palvelusetelin myöntäneessä yksikössä. Asiakas voi hakea muutosta Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka ohjeet annetaan palvelupäätöksessä. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä suhteita säätelee keskeisimmin kuluttajansuojalaki, joka kattaa kulutushyödykkeiden markkinointia sekä yksittäisiä sopimussuhteita koskevat säännökset sekä sopiaosapuolten oikeudet ja velvollisuudet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja, joita ovat muun muassa asiakkaan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaus. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

**Oikaisu/hyvitys:** Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virheestä ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tar-

joutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia Palveluntuottajalta Palvelusopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on Asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai Asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen Palveluntuottajan kustannuksella.

**Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä:** Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä Palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan Palveluntuottajalle.

**Sopimuksen purkaminen:** Asiakas saa purkaa Palvelusopimuksen ilman irtisanomisaikaa Palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään esimerkiksi sovitun palvelun laiminlyöntiä.

**Vahingonkorvaus:** Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii Palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamasta vahingosta, jos kyseessä on este, johon Palveluntuottaja ei ole voinut vaikuttaa.

Hyvinvointialue ei vastaa Palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Asiakkaan on ilmoitettava Palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi sen havaitessaan.

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti Palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä Palveluntuottaja vastaa niistä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

**Reklamaatio:** Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan Palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti Asiakkaan ja Palveluntuottajan välistä asiaa. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue ei osallistu Palveluntuottajan ja Asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

## 5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tuottajaksi hakeutumisen edellytys on, että yksityinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottaja ja itsenäinen terveydenhuollon ammatinharjoittaja on hyväksytty ja

rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluntuottajarekisteri Soteriin [Palveluntuottajarekisteri Soteri | Valvira](#).

Rekisteröintipäätöksen saatuaan palveluntuottaja voi hakeutua hyvinvointialueen Palvelusetelituottajaksi. Tilaajan tulee ottaa Palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa Palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Tilaajan on tehtävä päätös Palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun Palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiapaperit.

### **5.1 Palvelusetelijärjestelmä Palse**

Palvelusetelituottajaksi Palseen hakeudutaan rekisteröitymällä ja täyttämällä toimintoa varten laadittu hakemuslomake liitteineen palveluseteliportaalisissa internet-sivuilla [Etusivu - Palse.fi](#). Palvelusetelituottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Hakemuksessa on lakisääteisiä edellytyksiä Palveluntuottajaa koskien sekä hyvinvointialueen asettamia omia hyväksymiskriteereitä.

Palvelusetelituottajaksi hyväksytään kaikki hakijat, jotka täyttävät hakulomakkeessa ja sääntökirjassa mainitut ehdot. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt saavat ilmoitusviestin hyväksynnästä Palse.fi-kautta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun Palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan Palveluntuottajaksi. Tällöin syntyy myös Raamisopimus tilaajan ja Palveluntuottajan välille. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajaportalissa [www.palse.fi](#), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

### **5.2 Vastuu Group Luotettava Kumppani -ohjelma**

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisterien tarkistukset ovat lakisääteisiä (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006, 5 §), ja ne tehdään palvelusetelituottajaksi hakeutuessa.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue edellyttää, että palvelusetelipalvelun tuottajaksi hakeutuva yritys, on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan [Vastuu Group](#). Tilaaja toivoo myös nykyisiä palvelusetelituottajia liittymään Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun.

Palveluntuottaja antaa valtakirjalla Luotettava kumppani -ohjelmalle oikeuden hankkia ja päivittää tilaajavastuulain mukaisia yritystietoja. Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmasta. Luotettava kumppani -ohjelma on maksullinen palvelu.

### **5.3 Palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät tiedot**

Laki tilaajan selvitysvastuusta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, velvoittaa työn tilaajan selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa täyttävät sopimuspuolina ja työnantajina lakisääteiset velvoitteensa.

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan Palveluntuottaja toimittaa pakolliset liitteet Tilaajalle. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat (hakemuspäivämäärästä lukien) lukuun ottamatta AVI:n ja Valviran päätöksiä rekistereihin merkitsemisistä tai lupaa. Liitteet tulee toimittaa sähköisesti Palsen kautta palveluntuottajahakemukseen liitettynä.

#### **Lisäksi Palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen liitteeksi seuraavat asiakirjat:**

- Rekisteröintipäätös
- Lääkehoitosuunnitelma (jos palveluntuottaja toteuttaa lääkehoitoa)
- Omavalvontaohjelma (jos palveluyksikköjä on useampi)
- Omavalvontasuunnitelma
- Toimintasuunnitelma
- Henkilöstöluettelo: palveluntuottajan henkilöstöluettelo ja -mitoitus, ei koske yhden (1) henkilön yrityksiä, joilla ei ole henkilöstöä.
- Kielitodistus (palveluista vastaava henkilö) sekä selvitys henkilöstön kielitaitovaatimuksesta ja kielitaidosta (tarvittaessa kielitodistukset)

Edellä mainittujen liitteiden lisäksi Palveluntuottajalta voidaan vaatia vielä palvelukohtaisia hakemuksen liitteitä, jotka ovat mainittu erikseen palvelukohtaisessa sääntökirjassa. Tukipalveluita ja henkilökohtaista apua tuottavien palveluntuottajien kohdalla tiettyjen todistusten ja liitteiden toimittamistarvetta arvioidaan tapauskohtaisesti palvelun mukaan.

## 6. Palvelusetelin arvon määräytyminen

### Pääsääntö

Asiakkaan maksamat palvelusetelin omavastuuosuudet eivät kerrytä asiakasmaksulain 6a §:n mukaista maksukattoa (asiakasmaksulaki 12§). Palveluseteli myönnetään etukäteen määriteltyyn tarkoitukseen ja se on voimassa määräajan. Tilaajan määrittämän palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen, ottaen huomioon tilaajan oman toiminnan kustannukset, ostopalvelun kustannukset ja Asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus sekä mahdollisesti Palveluntuottajan laskuttamat matkakustannukset. Matkakustannuksissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa verohallinnon päätöstä matkakorvauksista. Tilaajalla on oikeus pyytää Palveluntuottajilta ajopäiväkirjoja ja Palveluntuottajalla on velvollisuus toimittaa ajopäiväkirjat asianmukaisesti Tilaajalle.

Tilaaja tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palveluntuottajalla on mahdollisuus tarkistaa hinnasto tilaajan tekemän palveluseteliarvon tarkistuksen jälkeen. Hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Mikäli Asiakkaan palvelusetelipäätös on tehty tietylle ajanjaksolle, ei hinta kuitenkaan voi muuttua kesken ko. ajanjakson.

Palveluseteli on Asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

### Poikkeukset pääsäännöstä

Asiakasmaksulain 4–5 §:ssä maksuttomaksi säädettyjen palvelujen hankkimiseksi annettavan palveluseteli arvon tulee olla sellainen, ettei maksettavaksi jää omavastuuosuutta. Mikäli Asiakas haluaa käyttää sellaisia palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelin piiriin, hänen tulee sopia niistä erikseen Palveluntuottajan kanssa.

## 7. Hyvinvointialueen (tilaajan) velvoitteet

### Tilaaja:

1. ottaa Palveluntuottajan hyväksyntää koskevan hakemuksen käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa Palveluntuottajan hakemuksen saapumisesta ja tekee päätöksen Palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun Palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiapaperit. Palveluntuottajan on viimeisteltävä korjattavaksi palautettu hakemus ja/tai toimitettava todistukset yhden (1) kuukauden sisällä. Muussa tapauksessa hakemus hylätään ja Palveluntuottajan on tehtävä uusi hakemus.
2. hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat Palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajiksi hyväksytään ne Palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–5 vaatimukset sekä hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot.
3. ylläpitää luetteloa Palveluntuottajista Palse.fi portaalissa. Tilaaja merkitsee hyväksymänsä Palveluntuottajat lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon (Palse.fi). Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista, ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Palse.fi portaalissa.
4. voi peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa Palveluntuottajan palveluntuottajaluettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
5. voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin Palveluntuottajia koskevat Raamisopimukset voidaan päättää noudattaen 10 luvun irtisanomisaikoja.
6. päättää palvelusetelin myöntämisestä. Selvittää Asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, Palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun.
7. valvoo hyväksymiensä Palveluntuottajien palvelujen asianmukaista ja laadukasta järjestämistä. Valvonta toteutetaan Tilaajan suorittamana jatkuvana valvontana ja hyvinvointialueen valvontatyötä tekevän viranomaisen suorittamana valvontakäyntinä.

8. vastaa palvelusetelin käyttöön liittyvistä asiakasasiakirjoista. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen EU:n tietosuoja-asetuksessa (679/2016) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä.

### **7.1. Palvelusetelin luovuttajan riippumattomuus ja henkilöstön sidonnaisuudet**

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi tuottaa palvelusetelillä hankittavaa palvelua tai olla hallinnollisessa luottamusasemassa Palveluntuottajalla.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa Palveluntuottajan yrityksessä tai Palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske Palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Palvelusetelipalvelua asiakkaalle tuottava henkilö voi työskennellä samassa palvelutehtävässä sekä yksityisellä tuottajalla että hyvinvointialueella. Tällöin on varmistettava ohjauksella ja selkeällä viestinnällä, että asiakkaalle ei ole epäselvää käyttääkö hän palvelusetelipalvelua vai hyvinvointialueen tuottamaa palvelua.

### **8. Palveluntuottajan veloitteet**

Palveluntuottajan tulee olla perehtynyt ja sitoutunut noudattamaan palvelusetelitoimintansa aikana sääntökirjan yleisessä osassa määritellyjä veloitteita. Hyväksyntää ei voida tehdä, mikäli Palveluntuottaja ei täytä kaikkia mainittuja ehtoja. Palveluntuottajan tulee olla perehtynyt lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä, lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta muun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamista koskevan lain säädännön ohella.

Palveluntuottajan tulee täyttää seuraavat veloitteet ja sitoumukset:

#### **Palveluntuottaja**

1. täyttää kyseiselle toiminnalle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädettyjen lakien asettamat vaatimukset
2. on rekisteröity palveluntuottajarekisteri Soteriin

3. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin tai säätiörekisteriin
4. on merkitty ennakkoperintärekisteriin
5. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää
6. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- ja vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
7. rekisteröityy palveluseteliportaaliin <https://palse.fi/>. Sitoutuu ylläpitämään ajantasaisesti yritystä koskevia julkisia tietoja palvelusetelijärjestelmässä.
8. sitoutuu oma-aloitteisesti ilmoittamaan kaikista palveluiden tuottamiseen vaikuttavista muutoksista (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset toiminnassa, yhteystiedoissa tai omistuksessa, yrityksen lopettaminen) sekä ilmoittamaan muutoksista palvelutuottajarekisteri Soteriin ja Palse.fi -portaaliin. Tiedot tulee tarkistaa vuosittain 31.3 mennessä.
9. on velvollinen selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden (rikostaustatöiden osoittaminen), mikäli Palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)
10. on velvollinen selvittämään iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostaustan (rikostaustatöiden osoittaminen) ennen työhön ottamista (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 28 §)
11. sitoutuu huolehtimaan siitä, että Palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon
12. on huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta
13. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia

14. tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Valviran (JulkiTerhikki/-Suosikki) rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024).

15. vastaa henkilöstönsä työturvallisuudesta, siihen liittyvistä suojavälineistä ja niiden hankinnasta (esim. suunenäsuojat, suojakäsineet ja muut vastaavat tarvikkeet). Palveluntuottaja ei voi periä erikseen maksua ko. tarvikkeista.

16. vastaa siitä, että terveydenhuollon toiminnan pohjana ovat näyttöön perustuvat, hyvät hoito- ja toimintakäytännöt, suositukset ja että sosiaali- ja terveydenhuollon tuotettu palvelu ja on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua

17. on laatinut **omavalvontaohjelman** (useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antava palveluntuottaja). (Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 26 §)

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjän ja Palveluntuottajan velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Yksityisten palveluntuottajien omavalvontaohjelman tulee kattaa Palveluntuottajan itse tuottamat ja alihankkijalta hankitut palvelut.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla

18. on laatinut **omavalvontasuunnitelman** (Laki sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 27 §)

Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä Palveluntuottajan, ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma sähköisesti Valviran 1/2024 antaman määräyksen mukaisesti ja se on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan arjen päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

#### 19. on laatinut **tietoturvasuunnitelman**

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen tietoturvasuunnitelma (THL 3/2024 määräyksen mukaisesti), jonka avulla he varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjen toteutumisen toiminnassaan.

#### 20. on laatinut lääkehoitoa toteuttaessaan **lääkehoitosuunnitelman**

Mikäli Palveluntuottajan henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa tai osallistuu siihen, tulee Palveluntuottajalla olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma tulee olla laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ja hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti.

21. sitoutuu varmistamaan, todentamaan ja dokumentoimaan henkilöstönsä osalta työtehtävien hoidossa edellytettävän ja vaadittavan osaamisen, kuten esimerkiksi lääkehoidon, tietoturvan ja -suojan, hygienian-, ensiavun- ja alkusammutusosaamisen sekä lääkinnällisten laitteiden käytön osaamisen.

22. huolehtii lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisista velvoitteista. Lain mukaan on työnantajan vastuulla huolehtia henkilökunnan riittävästä perehdytyksestä terveydenhuollon laitteiden, tarvikkeiden ja tietojärjestelmien käyttöön. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimetty vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan laissa asetettuja vaatimuksia.

23. pitää yllä hyvinvointialueen lukuun asiakasrekisterin osaa. Säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin, kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, tietosuojalaki 1050/2018, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 94/2022).

24. sitoutuu perehtymään asiakkaan hoito- tai toteuttamissuunnitelmaan sekä palvelusetelipäätökseen ja noudattaa niiden sisältöä

Yksikössä arvioidaan säännöllisesti yhdessä Asiakkaan kanssa suunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden toteutumista ja asiakkaan palvelun tarvetta. Asiakas- ja/tai hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään puolivuosittain.

Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa annetaan tarkempia ohjeistuksia edellä mainittujen suunnitelmien laatimisesta.

25. tiedottaa Asiakkailleen hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan toiminnasta

26. varautuu etukäteen mahdollisiin häiriö- ja poikkeustilanteisiin laatimalla realistisen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman siitä, miten palveluntuottaja turvaa tuottamansa palvelun järjestämisen myös yllättävien tilanteiden varalta, esimerkiksi henkilöstön sairaustapauksissa tai sähkö- ja vesikatkosten yhteydessä. Velvoitteet laatia suunnitelma tai ohjeistukset koskevat niitä yksityisiä palveluntuottajia, jotka tuottavat palveluja hyvinvointialueille.

## **8.1 Alihankinta**

Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankkijoita, ellei palvelusetelikohtaisten sääntökirjojen määrittelyissä toisin mainita.

## **8.2 Palveluiden vastuuhenkilö ja henkilökunta**

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden vastuuhenkilöltä edellytetään vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkintoa tai ylempää korkeakoulututkintoa. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään alan tuntemusta sekä vähintään kahden vuoden työkokemusta aiotulta palvelualalta.

Henkilökohtaisen avun palvelussa pienten Palveluntuottajien (yksinyrittäjä tai alle 4 työntekijää) vastuuhenkilöllä tulee olla joko palvelun sisältö huomioiden soveltuva koulutus tai vaihtoehtoisesti riittävä työkokemus, esimerkiksi vähintään vuoden mittainen työkokemus henkilökohtaisen avun palvelusta.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan nimikettä. Sosiaalihuollossa edellytetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (817/2015) mukaista pätevyyttä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Myös sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Tukipalveluissa (ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut) ei sovelleta sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (817/2015).

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua omalla äidinkielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla toimintayksikön ja tehtävän edellyttämä riittävä suomen tai ruotsin kielen kirjallinen ja suullinen taito. Palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaito tarkastetaan hyvinvointialueen valvontakäynneillä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Palse.fi portaalissa, millä kielellä palveluntuottaja tuottaa palveluita, jotta asiakas voi valita hänelle sopivan Palveluntuottajan oman äidinkielen mukaisesti.

### **8.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Palvelusetelituottajan tulee välittömästi salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa hyvinvointialueelle Palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapah- tumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ohjeistus ilmoituksen tekoon ja käsittelyyn löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta:

<https://soite.fi/soite/laatu-ja-prosessit/palveluntuottajien-valvonta/>

Ilmoitus ohjautuu hyvinvointialueen laadun ja valvonnan yksikköön sekä palvelun tilaajalle. Palvelunjär- jestäjän ja Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön vastuushenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tie- toonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon to- teuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §).

Palvelusetelituottajalla on oltava ilmoitusmenettelytoiminnassa ilmenneiden haitta- ja vaaratapahtu- mien ilmoittamiseen. Ilmoitukset tulee dokumentoida ja käsitellä säännöllisesti henkilöstön kanssa.

#### **8.4 Henkilökortti ja henkilöstön tunnistaminen**

Palveluntuottaja huolehtii, että koko henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi, ammattinimike ja valokuva. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että esim. avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

#### **8.5 Toimitilat**

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä tilaturvallisuusmääräykset (mm. palo-, kiinteistö- ja tietoturvallisuus) niin, että Asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelukohtaisiin sääntökirjoihin on kirjattu tarkemmat vaatimukset toimitilojen osalta.

### **9. Asiakastietojen käsittely, asiakirjojen hallinta ja tietoturva**

EU:n tietosuoja-asetuksen (679/2016) ja asiakastietolain (703/2023, 13 §) mukaan Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa asiakastietojen rekisterinpitäjänä ja Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä. Rekisterinpitovelvoite syntyy palvelusetelilain (569/2009) 11§ nojalla hyvinvointialueelle, joka myöntää palvelusetelin.

Palveluntuottaja sitoutuu rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välistä suhdetta ja osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia koskeviin henkilötietojen käsittelyn ehtoihin hakeutuessaan palveluntuottajaksi ja ehtoihin sitoutuminen on palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytys.

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

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat sovellettavan henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Tiedot kuuluvat osaksi hyvinvointialueen rekistereitä, joista tietosuojaselosteiden laatiminen rekisteröityjen informoimiseksi on hyvinvointialueen vastuulla niiden asiakkaiden osalta, joille hyvinvointialue on myöntänyt palvelusetelin. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyy tiedot asiakastietojen käsittelystä <https://soite.fi/asiointipas/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/asiakastietojen-kasittely/> ja rekisteriselosteet <https://soite.fi/asiointipas/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/rekisterit/>.

Palveluseteliasiakkaiden tiedot on pidettävä erillään Palveluntuottajan muiden asiakkaiden tiedoista. Palveluseteliasiakkaalle tulee kertoa, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu Palveluntuottajan Soiten pitämään rekisteriin. Mikäli palveluseteliasiakas ostaa itse muita kuin palvelusetelillä myönnettyjä palveluita, ei näitä tietoja kirjata Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilörekistereihin.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue päättää asiakasasiakirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää tietosuojasetuksen ja tietosuojalain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle. Hyvinvointialue rekisterinpitäjänä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Asiakastietolaissa on säädetty yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai palvelunsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot toimitetaan Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelle sovitulla tavalla ja viimeistään palveluiden päättyessä. Asiakas/potilastiedot palautetaan täydellisinä. Arkistointia ja asiakastietojen luovutusta koskevat kysymykset voi osoittaa hyvinvointialueen tiedonhallintasihteereille [kirjaamo.arkisto@soite.fi](mailto:kirjaamo.arkisto@soite.fi) tai asiakirjahallintopäällikölle.

## **9.1 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus**

Asiakastietolain 4 §:n mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakastietoa sisältävää asiakirjaa taikka sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Sivullisella tarkoitetaan terveydenhuollossa muita kuin asianomaisen Palvelunantajan palveluksessa, lukuun tai sen toimeksian-

nosta potilaan terveystietojen järjestämiseen tai toteuttamiseen taikka niihin liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä ja sosiaalihuollossa muita kuin asianomaisen Palvelunantajan palveluksessa, lukuun tai sen toimeksiannosta sosiaalihuollon asiakkaan sosiaalipalvelujen järjestämiseen tai toteuttamiseen taikka niihin liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä.

#### **Palvelusetelituottajan tulee noudattaa seuraavia toimintatapoja:**

- Noudattaa annettuja ohjeita salassapidosta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (ml. laatiminen, luovuttaminen ja säilytys)
- Nimetä tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö
- Varmistaa, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelussuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietojaan sivullisille. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palvelusetelituottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.
- Arkaluonteisia ja muita salassa pidettäviä tietoja ei lähetetä tekstiviestinä tai salaamattoman sähköpostin välityksellä.
- Palveluntuottaja saattaa saada palveluntuottamisen yhteydessä tietoonsa muutakin luottamuksellista tietoa kuin asiakastietoa. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa kaiken luottamuksellisen tiedon ja noudattamaan luottamuksellisen tiedon käsittelyssä yleisiä hyviä tietoturva-periaatteita, joilla varmistetaan toiminnan jatkuvuus sekä poikkeamiin varautuminen.

#### **9.2 Tietoturvaloukkauksesta ilmoittaminen**

Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta hyvinvointialueelle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa, mikäli tietoturvaloukkaus koskee Asiakkaan henkilö- ja asiakastietoja. Ilmoitus tehdään vaaratapahtumailmoituslomakkeella osoitteessa <https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/>. Tapahtuneesta ilmoitetaan myös sähköpostitse hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle ([tietosuojavastaava@soite.fi](mailto:tietosuojavastaava@soite.fi)) ja tietoturvavastaavalle ([tietoturva@soite.fi](mailto:tietoturva@soite.fi)).

Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan hyvinvointialueelle muista Palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia hyvinvointialueen rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan on annettava Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelle vähintään seuraavat tiedot henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta:

- Kuvaus tietoturvaloukkauksesta (mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät).
- Tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön, joka voi antaa asiassa lisätietoja.
- Kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista.
- Kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta.

Mikäli hyvinvointialue ottaa Palveluntuottajaan yhteyttä tietosuojaan liittyen, sitoutuu Palveluntuottaja reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa hyvinvointialueen yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa hyvinvointialueen tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja.

Kun Palveluntuottaja käsittelee Asiakkaiden tietoja Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen lukuun, on hyvinvointialueella rekisterinpitäjänä vastuu informoida rekisteröityjä mahdollisesta tietoturvaloukkauksesta.

### **9.3 Tietojärjestelmät ja tietoturva**

Palveluntuottajalle suositellaan sähköisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän hankkimista. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja hyvinvointialueella tulee olla mahdollisuus päästä Palveluntuottajan Soiten lukuun pitämiin henkilörekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 (Määräys tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista, THL/4/4.05.00/2024) mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön

liittyvä tietoturvasuunnitelma, jonka avulla he varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjen toteutumisen toiminnassaan. Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan muun muassa henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät, varmuuskopioinnit sekä organisaation tietoturvapoliittikka. THL ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seuranta palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten kuin asiakastietolaissa säädetään.

Poikkeustilanteissa, esimerkiksi tietoliikennehäiriöiden sattuessa, palveluntuottajan on huolehdittava, että asiakkaan voimista ja lääkityksistä on häiriötilanteesta huolimatta käytettävissä tarvittava ajantasainen tieto. Häiriötilanteissa asiakastiedot on kirjattava esimerkiksi paperilomakkeelle, josta tiedot siten välittömästi häiriötilanteen päätyttyä siirretään tietojärjestelmään. Häiriötilanteiden varalta palveluntuottajalla tulee olla käytettävissä palvelun tuottamisessa tarvittavat lomakkeet paperisena.

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, hyvinvointialue huolehtii siitä, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin hyvinvointialueen itsensä tuottamissa palveluissa. Palveluntuottajan on kuitenkin huomioitava, että sosiaalihuollon palvelunantajan täytyy aloittaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tallentaminen rakenteisesti valtakunnalliseen asiakastietovarantoon viimeistään 1.9.2026.

## **10. Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen**

Hyvinvointialueella on oikeus irtisanoa Raamisopimus kuukauden irtisanomisajalla, jos tilaaja päättää luopua tietyn palvelusetelin käytöstä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus purkaa Palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi välittömästi ilman erillistä määräaikaa, mikäli asiakas- tai potilasturvallisuus on vakavasti vaarantunut.

Mikäli hyvinvointialue luopuu koko palvelusetelijärjestelmän käytöstä, on sen toimitettava kirjallisesti irtisanomisilmoitus Palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä hoitoja tai palveluita toisella Palveluntuottajalla tai Tilaajan omassa palvelutuotannossa.

Myös Palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueelle irtisanomisilmoitus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa Palveluntuottajaa.

Lisäksi hyvinvointialueella on oikeus hylätä Palveluntuottajan tekemä hakemus tai purkaa mitätöidä jo tehty hyväksyntä ja poistaa Palveluntuottaja hyväksytyjen Palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- Palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjassa esitettyjä vaatimuksia
- Palveluntuottaja ei ole kirjallisesta kehotuksesta huolimatta tallentanut tai päivittänyt Palse.fi sivustolla vaadittuja asiakirjoja annetussa määräajassa
- Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- Palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain Palveluntuottajalle antamansa luvan
- Palveluntuottaja ei täytä tai on laiminlyönyt tilaajavastuulain mukaisia velvoitteita
- Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, tai haettu/asetettu konkurssiin
- Palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- Palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai harhaanjohtavia tietoja toiminnastaan
- Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti

- Palveluntuottaja on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa
- Palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista

Palveluntuottajan hyväksyntä voidaan perua myös tilanteessa, jossa palveluntuottajan toimintaan liittyy toistuva, valvonnan yhteydessä ilmennyt tai muutoin hyvinvointialueen tietoon tullut, muu kuin edellä mainitussa kohdissa tarkoitettu epäkohta ja puute ja palveluntuottaja ei ole korjannut epäkohtaa ja puutetta.

## **11 Verotus**

### **11.1 Tuloverotus**

Palveluseteli on tuloverolain (1535/1992) mukaisesti palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä Asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Sen sijaan Asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä Palveluntuottajalta palvelusetelin ulkopuolella lisäpalveluina omalla kustannuksellaan.

### **11.2 Arvonlisäverotus**

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia. Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

## **12. Palvelun laskutus**

Palvelusetelillä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan

palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. Lisäpalvelut eivät kuulu hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvoon ja asiakas maksaa lisäpalveluista itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan Asiakkaan ja Palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelutoteuman mukaisesti. Lasku eräännyy maksettavaksi aikaisintaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan laskuttamatta Asiakkaalta palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisesta avusta asiakasmaksuja tai muita kuluja.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina osoitteeseen:

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Soite Y-tunnus: 3221325-4

OVT-tunnus: 003732213254

Verkkolaskuoperaattorimme: CGI

Välittäjä-tunnus (operaattoritunnus): 003703575029

### **13. Palvelutuotannon valvonta**

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa sille hyvinvointialueesta säädetyn lain (611/2021) 7 §:n mukaisesti hyvinvointialueelle säädettyjen tehtävien hoitamisesta, asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden: yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä, tuottamistavan valinnasta, tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta ja viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Laki hyvinvointialueesta (611/2021) 10 §:n mukaan hyvinvointialue on velvollinen ohjaamaan ja valvomaan sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa ja on oikeutettu saamaan palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset sekä sillä on oikeus tarkastaa palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita.

Laki sosiaali- ja terveystalveluiden valvonnasta 24 §:n mukaan hyvinvointialueen on myös varmistettava, että sen järjestämistä vastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä Palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy hyvinvointialueen palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit, yhteistyö- ja kehityskokoukset sekä hyvinvointialueen toteuttamat asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville Asiakkailleen.

Palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten hyvinvointialueen viranomaisella on oikeus tarkastaa yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan hallinnassa oleviin tiloihin. Tarkastusoikeus ei kuitenkaan koske pysyväisluonteiseen asumiseen käytettyjä tiloja, ellei tarkastaminen ole välttämätöntä asiakkaan aseman ja oikeuksien sekä asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi. Tarkastukseen sovelletaan muutoin, mitä hallintolain (434/2003) 39 §:ssä säädetään.

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden tuottajien lupa- ja valvontaviranomaisina toimivat Aluehallintovirasto (AVI) sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira).