



# Palvelusetelin sääntökirja

2018

Vammaispalvelulain mukainen  
henkilökohtainen apu -palveluseteli

## SISÄLLYSLUETTELO

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA .....	4
1. PALVELUSETELI.....	4
2. MÄÄRITELMÄT.....	5
3. KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET .....	5
4. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS.....	6
5. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET.....	6
6. TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT.....	9
7. ASIAKKAAN ASEMA .....	10
8. MUISTUTUKSET, KANTELUT, VAHINGKOILMOITUKSET JA ASIAKASPALAUTTEET.....	10
9. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT .....	11
9.1 OIKAISU/HYVITYS.....	11
9.2 OIKEUS PIDÄTTYÄ PALVELUSUORITUKSEN HYVÄKSYMISESTÄ.....	11
9.3 SOPIMUKSEN PURKU .....	12
9.4 VAHINGONKORVAUS .....	12
9.5 REKLAMAATIO JA PALAUTE.....	12
9.6 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN.....	12
10. ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA.....	12
10.1 REKISTERIN PITO.....	12
10.2 TIETOTURVALOUKKAUS .....	13
10.3 ASIAKASASIAKIRJOJEN SIIRTÄMINEN JA SÄILYTYS .....	14
11. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN .....	15
12. VEROTUS.....	15
12.1 TULOVEROTUS .....	15
12.2 ARVONLISÄVEROTUS .....	16
13. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS.....	17
14. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN .....	17
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA.....	18
15. HENKILÖKOHTAINEN APU.....	18
16. VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN ASIAKKAAT .....	18
17. PALVELUSETELI.....	19
18. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ .....	19
19. SOPIMUS.....	20
19.1. SOPIMUKSEN PURKU .....	20
20. HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN VOIMASSAOLO .....	20
21. PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET .....	21
21.1 YHTEYDENOTTO JA PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVAN PALVELUN AJANKOHTA .....	21
21.2 PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET.....	21
21.3 HENKILÖSTÖN KIELITAITO .....	21
21.4 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET.....	22
21.5 PALAUTERAPORTIN TOIMITTAMINEN ESSOTELLE.....	22
21.6 PALVELUN VIIVÄSTYMINEN TAI PERUUNTUMINEN .....	22
21.7 ALIHANKINTA JA VUOKRATYÖVOIMAN KÄYTTÖ .....	23

21.8 LAADUNVALVONTA JA ASIAKASPALAUTE .....	23
21.9 PALVELUN VIRHE .....	24
21.10 TIETOJÄRJESTELMÄT .....	25
21.11 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT.....	25
21.12 LASKUTUS.....	25
<b>22. PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU .....</b>	<b>26</b>

## I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Etelä-Savon sosiaali- ja terveystuottajien kuntayhtymä (jäljempänä Essote) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa Essote asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöh. palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

### 1. PALVELUSETELI

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystuottajissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystuottajien hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Essoten järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Essoten ylläpitämästä palvelusetelilyrittäjäluelestosta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Essoten sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palvelun tarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvolisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaali- palvelujen (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero 61/40/2010) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvolisäverottomuudesta löytyvät Internetistä verohallinnon sivulta ([www.vero.fi](http://www.vero.fi)).

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Essote voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy Essoten maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo ja mahdollinen hintakatto määritetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelijärjestelmässä Essote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Essote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

## 2. MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa:

1. **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta
2. **palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Essoten sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Essoten ennalta määräämään arvoon asti
3. **omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Essoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi
4. **palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa
5. **hintakatolla** tarkoitetaan Essoten palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy Essoten maksama osuus (palvelusetelin arvo). Essoten päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton, se määrittää palveluntuottajille palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Käytännössä kuntayhtymä asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi

## 3. KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET

Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä (Essote):

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Essoten myöntämää palveluseteliä.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
3. pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaalissa.
4. neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien yrittäjien tiedot sekä eri vaihtoehdot yrittäjien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Essote valvoo, että palvelujen tuottajat

täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut vaatimukset.

6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus tai korjaamispyynnön suoraan Essotelle.
9. järjestää palveluntuottajille vähintään kaksi kehittämistapaamista vuosittain.

#### 4. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Essoten puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

#### 5. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettu palveluntuottaja.

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

##### **Palveluntuottaja:**

1. täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja on tehnyt kirjallisen ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta Essoteen.

2. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri) tai on merkittynä Essoten omaan rekisteriin (sosiaalipalveluna tuotettava kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja).
3. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
4. on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Yritys suostuu siihen, että Essote tarkistaa asian Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi).
5. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.
6. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.
7. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
8. on selvittänyt tai sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
9. sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.
10. on huolehtinut verojen, eläke – ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
11. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita.
12. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
13. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) ja antaa luvan sen laittamiseen Essoten nettisivuille. Kahdessa tai useammassa toimipaikassa palvelua tuottava terveydenhuollon palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on toiminnan laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma (laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

14. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
15. sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
16. pitää yllä Essoten lukuun asiakasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii Essoten ohjeistuksen mukaisesti. (Henkilötietolaki 523/1999, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)
17. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
18. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
19. sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Essoten kutsumaan kehittämistapaamiseen vuodessa.
20. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
21. suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hainnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Vertailukelpoisen tavan Essote määrittelee palvelukohtaisesti.
22. sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedot) Essoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaaliiin yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla.
23. sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä.
24. tarkistaa sosiaali-/terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Suosikki/Terhikki-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 ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005),



sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Essoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.

25. mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien täyttymisestä myös heidän osaltaan. Essotella on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaalissa.
26. ei saa STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
27. sitoutuu noudattamaan Essoten määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.
28. tekee ja esittää sopimuksen potilasasiamiehen kanssa, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö ja ohjaa tarvittaessa asiakasta myös sosiaaliasiamiehen palvelujen piiriin.
29. huolehtii että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva sekä mahdollinen logo.

## 6. TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Essotelle seuraavat kirjalliset todistukset:

- todistus Avin ja Valviran Valveri-rekisteriin tai Essoten rekisteriin merkitsemisestä (sosiaalipalveluna tuotettava kotipalvelun tukipalvelu)
- kaupparekisteriote
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
- alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan palveluntuottajan vastuuhenkilön on toimitettava rikosrekisteriote nähtäväksi Essotelle ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/1993)
- Omavalvontasuunnitelman kopio ja selvitys, mistä se löytyy julkisesti (uuden palvelun tuottajilla on 6 kk aikaa toimittaa omavalvontasuunnitelma Essoten palvelusetelikoordinaattorille)

- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun ottamatta todistusta Avin, Valviran tai Essoten rekisteriin merkitsemisestä ja omavalvontasuunnitelmaa. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyeltodistus toimittaa ohjeen mukaisesti aina vuoden alussa sähköisesti Essoten ostolaskuihin ([ostolaskut@essote.fi](mailto:ostolaskut@essote.fi)).

## 7. ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaalla on oikeus saada Essotelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus saada Essotelta ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä Essoten palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi Essoten omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) annetun lakien säännökset.

## 8. MUISTUTUKSET, KANTELUT, VAHINKOILMOITUKSET JA ASIAKASPALAUTTEET

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinkoilmoituksen tekemiseen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Essotelte palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Essote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Essotea tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Essotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Essotelle vähintään puolivuositain.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaaliasiamiehen palveluja. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

## 9. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Essote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Essote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

### 9.1 Oikaisu/hyvitys

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

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

### 9.2 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 Essotelle. Jos Essote hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

### 9.3 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

### 9.4 Vahingonkorvaus

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

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

### 9.5 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Essote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

### 9.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

## 10. ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA

### 10.1 Rekisterin pito

Essote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä Essoten asiakirjojen käsittelyssä säädetään.

Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja sekä palvelun toteuttaja (Asiakasasiakirjalaki 25 § 3 mom.). Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja sitoutuu lisäksi saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukaiselle vaatimustasolle 25.5.2018 mennessä, jolloin tietosuoja-asetuksen soveltaminen alkaa.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä Essoten asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöh. julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Essote on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Essote päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Essotelle tai, jos palveluntuottajan ja Essoten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Essote kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Essote ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seuranta Essoten lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

## 10.2 Tietoturvaloukkaus

Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Essotelle ilman aiheutonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Essotelle muista Palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan on annettava Essotelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asian omaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
- ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
- kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen Palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Edellä mainittu ilmoitus on toimitettava sähköpostilla Essoten kirjaamoon [kirjaamo@essote.fi](mailto:kirjaamo@essote.fi).

Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Essoten yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Essoten tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja.

Palveluntuottaja ymmärtää, että tämän sääntökirjan hyväksymisen aikana tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Essoten asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, Essote voi tältä osin antaa tätä sääntökirjaa täydentäviä ja täsmentäviä määräyksiä ja ohjeita.

### 10.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Essoten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana palvelusetelin yhteydessä, kunnes palvelusetelitä hallinnoidaan Essotessa sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakasasiakirjamerkinnät toimitetaan paperisena tulosteena.

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina Essoten omaan asiakasrekisteriin viimeistään palvelusetelillä tuotetun hoidon/hoivan päätyttyä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla Essoten antamia ohjeita. Palveluntuottajan tulee heti

palvelusetelipalvelun päättyessä tallentaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilas-asiakirjat sähköisesti palse.fi -portaalin kautta Essoten asiakas/potilasrekisteriin. Jollei tämä ole perustellusta teknisestä tai toiminnallisesta syystä mahdollista, tulee palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat paperisina tulosteina edellisen vuoden hoitajakson osalta seuraavan vuoden tammikuussa Essotelle. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

## 11. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

Essotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluseteli palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluseteli palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Essoten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia.
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä.
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu.
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan.
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä 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 väärää tietoa yrityksestä.
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

## 12. VEROTUS

### 12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on 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.

## 12.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan/kuntayhtymän harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Essoteen
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan Essoten tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu Essoten sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.



### 13. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Essoten palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palveluntuottaja ja Essote sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

### 14. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Uuden palvelusetelin koko sääntökirjan hyväksyy aina Essoten hallitus. Essotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan yleisen osan, palvelusetelin arvon ja matkakorvauksen määrän muutokset hyväksyy Essoten hallitus. Palvelukohtaisten osien täsmennykset, työkäytäntöjen muutokset hyväksyy palvelusetelitiimi.

Essote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Essotelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Essotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Essote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 11 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi

halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Essoten omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Essotelle irtisanomisilmoitus 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.

Irtisanomisilmoitus on sekä Essoten että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Essotelle, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu.

## II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

### 15. HENKILÖKOHTAINEN APU

Henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtainen apu ei ole hoivaa, hoitoa eikä valvontaa. Henkilökohtaista apua voi hakea selviytyäkseen kotona, töissä, opiskeluissa tai harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Avustajan tuntimäärä arvioidaan yksilöllisesti.

Essoten vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu -palvelusetelin sääntökirja on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tuottajaksi. Essote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

### 16. VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN ASIAKKAAT

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi vakituisen avustajan sairastuessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös.

## 17. PALVELUSETELI

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.Palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidytyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu -palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluseteliportaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa Essoten palvelusetelikoordinaattorilta, joka tekee myös päätöksen vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää omia tietojaan, tarkastaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, sen saldon ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtuma tulee kirjata välittömästi (enintään viisi päivää), jotta asiakkaan tiedot pysyvät ajan tasalla.

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Useampi palveluntuottaja voi aktivoida saman setelin. Palveluntuottajaluettelo lähetetään asiakkaalle palvelusetelin mukana.

## 18. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tuli voimaan 1.8.2009. Samanaikaisesti tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12§:n muuttamisesta (570/2009). Lisäksi mm. seuraavat lait sisältävät palveluseteliä koskevia säädöksiä:

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä(569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
5. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
6. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
7. Kansanterveyslaki (66/1972)
8. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
9. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
10. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Henkilötietolaki (523/1999)
14. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
15. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
16. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
17. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
18. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
19. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679

## 19. SOPIMUS

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua käyttävä kuluttaja- asemassa oleva vaikeavammainen henkilö. Varsinaista palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Essoteen.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Sopimus tehdään määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluseteliportaalista.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisajan suositetaan olevan kaksi (2) viikkoa.

### 19.1. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Esimerkiksi avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

## 20. HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN VOIMASSAOLO

Asiakkaalle lähetetään palveluseteli, johon on määritetty palvelusetelin käyttötarkoitus ja voimassaolo. Palvelusetelin käyttötarkoituksen ja voimassaoloajan määrittää palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassa olon palveluseteliportaalista. Mikäli palvelutarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä.

## 21. PALVELUNTUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

### 21.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Henkilökohtaisesta avusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Päätöksen lisäksi vammaispalvelun työntekijä antaa asiakkaalle ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista. Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Asiakas ja vammaispalvelun palveluohjaaja tai erityistyöntekijä sopivat aina yhdessä henkilökohtaisen avun järjestämistavoista. Asiakkaan oikeus palveluseteliin sekä henkilökohtaisen avun määrä sovitaan palvelusuunnitelmassa.

Palveluntuottajan vastaa siitä, että Essotelle annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituspaikassa sovittuun aikaan.

Asiakkaan velvollisuus on esittää palveluntuottajalle palveluseteli, josta ilmenee palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluseteliportaalissa näkee palvelusetelin voimassaolon, jäljellä olevan arvon sekä myönnetyn/jäljellä olevan tuntimäärän.

### 21.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan työntekijöitä tai hänen alihankkijansa. Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen. Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

- nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä
- menemään kotiin, jossa lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla)

### 21.3 Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan osaaman laajemman kielitaidon myös mm. viittomakieli ja tiedot lisätään palveluhakemistoon asiakkaiden nähtäville.

## 21.4 Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- tilanteet, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti
- myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

## 21.5 Palauteraportin toimittaminen Essotelle

Palveluntuottaja antaa palveluseteliportaalin kautta hoitopalautteen viimeisen laskun yhteydessä.

## 21.6 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsoa viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa

palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

### 21.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijansa pätevyydestä. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset.

### 21.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä Essoten edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita avustustapahtumakohtaisesti ja tarkastella palveluntuottajan palvelusta tekemää raportointia [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaalissa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa (1 kk) siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Essotelle palautetta henkilökohtainen apu – palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata 7 arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Essote käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät tämän sääntökirjan vaatimukset. Asiakas voi antaa palautetta ja reklamoida myös suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on vietävä

asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot Essoten tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen Essoten edustajalle.

Palautteiden ja reklamaatioiden luokittelu:

- **laatuun liittyvä (reklamaatio)**
  - palvelun virhe ja/tai viivästyminen
- **asiakkaan kokemukseen liittyvä (positiivinen tai negatiivinen palaute)**
  - palvelun virhe ja/tai viivästyminen
  - itsemääräämisoikeuden toteutuminen
  - turvallisuuden tunteen kokemus
  - avustajan osaaminen
  - avustajan vuorovaikutustaidot

[Negatiivinen palaute = sopimusrikkomusta ei ole tapahtunut mutta asiakkaalle jää jokin kielteinen tai huono tunne palvelun sisällöstä tai laadusta.]

Yritysten toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Essotella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautteen, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottaja antaa Essotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Essoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Essotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Essotelle tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista.

Essote järjestää kaksi palveluntuottajien yhteistyökokousta vuodessa. Palveluntuottajalta edellytetään osallistumista ainakin toiseen näistä tapaamisista.

## 21.9 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Essote ei vastaa palveluntuottajan virheistä.



Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjan yleisen osan kohdassa 11 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajasuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajasuojalaki 38/1978.) Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

### 21.10 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys; sähköpostiosoite, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

### 21.11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Essote päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). Essoten korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

### 21.12 Laskutus

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika puolen tunnin tarkkuudella. Palveluntuottaja laskuttaa Essotea tehtyjen työtuntien perusteella Essoten hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä

Lasku tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuina:

**Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus: TE003708255083**

**Välittäjä-tunnus: 003701011385**

**Verkkolaskuoperaattori: Tieto Oyj**

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä  
Talousohjelmat  
Porrassalmekatu 35-37  
50100 Mikkeli

Essote ei maksa erillistä toimisto- varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- Y-tunnus (palveluntuottajan arvonlisäverotunniste)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystaloudet:
  - veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
  - veroton sosiaalipalvelu AVL 37 §
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä. Puutteelliset ja virheelliset laskut Essote palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu -palvelusta.

Asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle palvelusetelin käyttämiseen ja laskuttamiseen tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa kunnalta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Essoten vaatimalla tavalla. Palautteet ja reklamaatiot lähetetään Essoten kirjaamoon.

## 22. PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU

Palvelusetelin arvon päättää vuosittain Essoten hallitus. Palvelusetelin arvo on 25,00 €/tunti. Palveluseteliportaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan.

Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.

Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, Essote on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnan mukaisesti. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen (Palveluseteliopas, 2012).