



**Kainuun sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
kuntayhtymä**

**Hallinnollinen ohje**

Laadittu 15.3.2018  
Päivitetty

Laatija(t):  
Kainulainen, Anna-  
Liisa Suorsa, Eija

**Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelisääntökirja**

Kainuun soten yhtymähallitus  
28.3.2018  
Voimassa 1.4.2018 alkaen

---

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

## Sisällys

1	Sääntökirjan yleinen osa .....	3
1.1	Määritelmät .....	3
1.2	Asiakkaan asema, velvollisuudet ja oikeusturvakeinot .....	4
1.3	Palveluntuottajan velvoitteet .....	4
1.3.1	Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset .....	7
1.3.2	Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat .....	7
1.3.2.1	Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	7
1.3.2.2	Verohallinnon Katso-tunniste .....	7
1.3.2.3	Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu .....	7
1.3.2.4	Tietojen anto ja ylläpito .....	8
1.3.2.5	Palveluvaraus .....	8
1.3.2.6	Tapahtumakirjaus .....	8
1.3.2.7	Maksatus .....	8
1.3.3	Vähimmäispalvelutaso .....	9
1.3.4	Vakuutusturva .....	9
1.3.5	Toimitilat .....	9
1.3.6	Palveluntuottajan yhteystiedot ja hinnat .....	9
1.3.7	Henkilöstö .....	9
1.3.8	Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute .....	10
1.3.9	Tiedonanto Kainuun sotelle .....	10
1.3.10	Asiakasasiakirjat .....	10
1.3.11	Markkinointi .....	10
1.3.12	Lainsäädäntö .....	10
1.4	Kainuun soten asettamat vaatimukset .....	11
1.4.1	Hyväksymisen peruuttaminen .....	11
1.5	Kainuun soten velvoitteet .....	11
1.6	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	12
1.7	Verotus .....	12
1.8	Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen .....	12
2	Palvelukohtainen osio – henkilökohtainen apu .....	14
2.1	Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat .....	14
2.2	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikarajoitus .....	14
2.3	Sopimussopimukset .....	14
2.4	Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat .....	14
2.5	Palvelun tuottajan velvollisuudet .....	14
2.6	Palvelun sisältövaatimukset .....	15
2.7	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	16
3	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	16
3.1	Palvelukerran peruutus .....	16
3.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen .....	16
3.3	Palvelun virhe .....	16
3.4	Palvelun viivästyminen .....	17
3.4.1	Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset .....	17
3.4.1.1	Oikaisu/ hyvitys .....	17
3.4.1.2	Sopimuksen purku .....	17
3.4.1.3	Vahingonkorvaus .....	17
3.4.1.4	Reklamaatio, palaute .....	18
3.4.1.5	Seurantaportti .....	18
3.5	Erimielisyyksien ratkaiseminen .....	18
3.6	Salassapitovelvollisuus .....	18
3.7	Palvelujen hinnoittelu .....	19
3.7.1	Palvelujen sallittu hinnoittelu .....	19
3.8	Palvelumaksu ja laskutus .....	19
3.9	Palveluiden laskutus asiakkaalta .....	20
4	Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö .....	20

**Postiosoite:**  
Kainuun sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
kuntayhtymä,  
PL 400  
87070 Kainuu

**Laskutusosoite:**  
Kainuun sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
kuntayhtymä,  
Ostolaskut  
PL 401  
87070 Kainuu

**Sähköposti:**  
[etunimi.sukunimi@kainuu.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)  
  
**Puhelin:**  
08 61561

**Y-tunnus**  
2496986-0

**Pankki:**  
Iban:  
FI08 8119 9710 0089 72  
BIC: DABAFIHH  
OVT-tunnus  
0037249698602000

**Internet**  
[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)

# 1 Sääntökirjan yleinen osa

## 1.1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

**Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Kainuun sote asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kainuun sote) velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Kainuun soteen. Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

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

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan (Kainuun sote) sosiaalipalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Kainuun soten ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaalipalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaalipalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

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

**Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Omaishoidonvapaan palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelusetelin arvosta Kainuun soten hallitus päättää erikseen.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmällä palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

**Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP-järjestelmä)** tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa [www.parastalpalvelua.fi](http://www.parastalpalvelua.fi).

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa [www.parastalpalvelua.fi](http://www.parastalpalvelua.fi).

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita. Palveluntuottajalla tulee olla internet -yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. PSOP -järjestelmän eri ominaisuudet otetaan käyttöön vuoden 2018 aikana ja käyttöönottoaikataulusta informoidaan erikseen palveluntuottajia.

## 1.2 Asiakkaan asema, velvollisuudet ja oikeusturvakeinot

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä Kainuun Sote hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Palvelusetelin saanut asiakas voi halutessaan valtuuttaa jonkun toisen henkilön asioimaan puolestaan PSOP-järjestelmässä. Valtuutus tehdään PSOP:ssa lomakkeella ja se palautetaan palvelusetelin myöntäjälle. Puolesta-asioija kirjautuu järjestelmään omilla pankkitunnuksillaan tai mobiilivarmenteella. Puolesta-asioija näkee asiakkaan perustiedot, asiakkaalle myönnettyt setelit ja ostopalvelut sekä palveluntuottajien kirjaamat palvelutapahtumat.

Kunnan (Kainuun sote) on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja palvelun tuottajien hinnat. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhteensa koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuushenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen. Kantelun voi tehdä Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

Kainuun sote tai palveluntuottaja ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua tai muita kuluja henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta.

Asiakas voi vaihtaa sopimusehtojen mukaisesti palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelin voimassaoloaikana.

## 1.3 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltäviin velvoitteisiin.

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

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

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun sote tarkistaa asian yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi).

Palveluntuottaja on rekisteröitynyt työnantajarekisteriin mikäli palveluntuottajalla on työntekijöitä.

Palveluntuottaja on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.

Vastaa siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun soten palveluilta.

Vastaa siitä, että voimassa on toiminnan edellyttämät lakisääteiset vakuutukset sekä vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §.)

Vastaa verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.

Vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja siitä, että viranomais määräyksiä ja ohjeita noudatetaan.

Vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Vastaa siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 6 §).

Vastaa siitä, että voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.

Tuottaa palvelusetelillä tuotettavat palvelut Kainuussa

Sitoutuu perehtymään tarvittaessa asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelun tuottamiseksi

Ei saa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Kainuun sotelle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydyt tiedot ja selvitykset.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä.

Palveluntuottaja tarkistaa PSOP:sta tai palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan, ettei palvelusetelipalvelua anneta ennen omaishoidon vapaiden kertymistä.

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee liittää PSOP:n seuraavat todistukset ja asiakirjat:

1. Todistus Kainuun soten rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös aluehallintoviraston tai Valviran myöntämästä yksityisen terveydenhuollon- tai sosiaalihuollon palvelujen luvasta.
2. Todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma.
3. Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisten vakuutusten sekä potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassa- olosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta.
4. Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen.
5. Tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta (tarkennetaan palvelukohtaisessa osiossa).
6. Toimintasuunnitelma
7. Omavalvontasuunnitelma.
8. Jos yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajan toimialaan kuuluu palvelujen tuottaminen alaikäisille henkilöille, tulee palveluntuottajan ennen palveluntuottajaksi hyväksymistä toimittaa Kainuun sotelle nähtäväksi vastuuhenkilön rikosrekisteriote.

Vuosittain päivitettävät liitteet:

Palveluntuottajan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

Jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan, niin tällöin em. liitteitä ei tarvitse erikseen liittää, vaan ajantasaiset tiedot saadaan PSOP:iin automaattisesti.

Lisäksi palveluntuottajan tulee liittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP:iin

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

- toimintakertomus (sisältää reklamaatiot ja palautteet ja niistä aiheutuneet toimenpiteet)
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen

Kainuun sote voi pyytää liitteiden päivytystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna

### 1.3.1 Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia (922/2011).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri- rekisteriin, jota aluehallintovirastot ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa (Kainuun sote), jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

### 1.3.2 Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä. Kainuun Soten verkkosivuilla osoitteessa [www.sote.kainuu.fi/psop](http://www.sote.kainuu.fi/psop) löytyy lisätietoja palveluseteli- ostopalvelujärjestelmästä.

#### 1.3.2.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi.

#### 1.3.2.2 Verohallinnon Katso-tunniste

Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Verohallinnon Katso-tunnisteen. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat Katso-tunnistetta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää Kainuun sotelle hyväksyttäväksi.

#### 1.3.2.3 Tilajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus automaattisesti järjestelmässä Tilajavastuu-liittymän avulla. Mikäli palveluntuottaja ei ole Tilajavastuun Luotettava Kumppani-palvelun jäsen, tulee palveluntuottajan lisätä voimassaolevat ja ajantasaiset vaaditut liitteet hakemukseen niille nimetyille paikoille. Liitteet voi esittää vain PSOPissa. Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydetyt liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä kunnalle (Kainuun sote) Katso-allekirjoituksella varmennettuna.

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

Kunta (Kainuun sote) valvoo palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä ja voimassaolevia vaadittuja liitteitä vuosittain. Ajantasaiset ja voimassaolevat liitteet tulee päivittää järjestelmään oma-aloitteisesti. Mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun, tapahtuu myös palveluntuottajan lakisääteinen valvonta automaattisesti näiden liitteiden osalta. Kunta (Kainuun sote) voi periä lakisääteiseen valvontaan koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun. Yritykset, jotka ovat liittyneet Luotettava Kumppani-palveluun, voidaan nostaa palveluntuottajavertailussa etusijalle, tai näiden näkyvyyttä parantaa muuten järjestelmässä.

#### 1.3.2.4 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliäsiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

Kunta (Kainuun sote) voi periä maksun lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta. PSOP-tunnukset lukkiutuvat 5 virheyhteyden jälkeen.

#### 1.3.2.5 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta (Kainuun sote) ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

#### 1.3.2.6 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP-järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut.

Käynti kirjataan todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään tämän jälkeen, se myöhästyy maksatuksesta ja tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

#### 1.3.2.7 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatuista palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kunta (Kainuun sote) tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 21 vuorokauden kuluttua, kunnan (Kainuun sote) maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---



olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytyt hintansa. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

### 1.3.3 Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta (Kainuun sote) toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin.

### 1.3.4 Vakuutusurva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta (Kainuun sote) ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

### 1.3.5 Toimitilat

Palveluntuottajalla on toimitilat.

### 1.3.6 Palveluntuottajan yhteystiedot ja hinnat

Palveluntuottajan toimitilojen yhteystiedot ja hinnat ovat Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP).

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse arkisin maanantaista perjantaihin klo 8–16.

### 1.3.7 Henkilöstö

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä.

Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen vastuuhenkilö ei ole syyllistynyt rikos- rekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 80 §:ssä mainittuun rikokseen, tekoon tai laiminlyöntiin.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuin omasta toiminnastaan. Henkilöstövuokraaminen ja/tai – välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

Yhteys henkilön/vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

### 1.3.8 Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

### 1.3.9 Tiedonanto Kainuun sotelle

Palvelun tuottajan tulee informoida Kainuun sotea säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Kainuun sote tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä, kts. Vuosittain annettavat liitteet.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle (Kainuun sote) palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista julkisoikeudellisista valituksista ja kanteluista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

### 1.3.10 Asiakasasiakirjat

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveyden- huollon lainsäädännössä säädetään. Kunta (Kainuun sote) on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan (Kainuun sote) asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan (Kainuun sote) omaa palvelutuotantoa.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kainuun sotelle tai, jos palvelun tuottajan ja Kainuun soten välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelun tuottajalle. Kainuun sote on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina Kainuun sote rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- tietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

### 1.3.11 Markkinointi

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailu- muotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää.

### 1.3.12 Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viran- omaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä (ks. myös kohta 4).

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

## 1.4 Kainuun soten asettamat vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan (Kainuun sote) kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta (Kainuun sote) voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia.

Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle (Kainuun sote) joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta (Kainuun sote) voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

### 1.4.1 Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla (Kainuun sote) on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palveluntuottaja ei noudata kunnan (Kainuun sote) kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehto- ja;
- c) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva vastuuhenkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- e) palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kunnan pyynnöistä huolimatta
- f) yritys on asetettu liiketoimintakieltoon

Kunnan (Kainuun sote) tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan kolmen (3) kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

Kunta (Kainuun sote) voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Kunta (Kainuun sote) tekee peruuttamisen ja perumisen PSOPissa viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

## 1.5 Kainuun soten velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista ja näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Palveluntuottajien luettelo eli palveluntuottaja rekisteri on nähtävissä PSOPissa.

Kunnan (Kainuun sote) on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä ja palvelusetelin arvo. Kunnan (Kainuun sote) tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kunnalla (Kainuun sote) on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kainuun sote valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kainuun soten tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksensä

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kainuun soten on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen ( 3 ) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Jos joitakin liitteitä ei ole liitetty PSOPiin, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on lisätty hakeutumiseen ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä (hakeutumisen jättämisestä), jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujentuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta (Kainuun sote) rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on luovutettava Kainuun sotelle viimeistään palvelun päättyessä. Palvelun tuottajan ja kunnan (Kainuun sote) tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

## 1.6 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kainuun soten puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa 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 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 1.7 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

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

## 1.8 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kunta (Kainuun sote), aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta (Kainuun sote) valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Kunta

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

(Kainuun sote) on velvollinen poistamaan palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta (Kainuun sote) ei ole sopimus- suhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä että muut Kainuun soten tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämässä. Palveluntuottaja luovuttaa Kainuun sotelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida Kainuun sotea niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja reklamaatioihin johtaneista syistä, jotka eivät ole PSOPissa, sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee informoida Kainuun sotea tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan hyvinvointitoimialan kirjaamoon. Mm. yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteistietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPiin.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kainuun sotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun soten yhtymähallitus ja nämä muutokset päivitetään sääntökirjaan ilman erillistä sääntökirjan hyväksyttämistä yhtymähallituksessa.

Kainuun sote ja palvelun tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Kainuun sotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle (Kainuun sote) kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutositilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle (Kainuun sote) ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutositilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutositilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

## 2 Palvelukohtainen osio – henkilökohtainen apu

### 2.1 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tekee viranhaltijapäätöksen, jolla asiakkaalle myönnetään vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu, joka tuotetaan palvelusetelillä. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja- asemassa.

### 2.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikarajoitus

Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelu viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluttua palvelusetelin palveluntuottajaksi hyväksymisestä.

### 2.3 Sopimusosapuolet

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu  
-palvelua tilaava ja käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammainen henkilö.

### 2.4 Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat

Asiakas tilaa palveluntuottajalta henkilökohtainen apu -palvelun suullisesti (esim. puhelimitse) tai sähköisen PSOP- järjestelmän kautta. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä syntyy sopimus, kun palvelun tuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelun tuottaja lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen viipymättä, kun tilaus on hyväksytty. Ks. kohta sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat, Palveluvaraus.

Palvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat tilauksen ja tilausvahvistuksen perusteella määrittävät yksilölliset palvelusopimuksen ehdot ja nämä yleiset sopimusehdot.

### 2.5 Palvelun tuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen apu -palvelun asiakkaan tilauksessa / yksilöllisen palvelu- sopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä Kainuun sote edellyttämien, palvelun tuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtainen apu -palvelun antamiseen.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottajalla tulee olla kokemusta yritystoiminnasta tai palvelujen tuottamisesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle ennalta avustajan nimi.

Palvelun tuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palvelun tuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

reklamaatiot, ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä palveluntuottajan ylläpitämään järjestelmään.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakas- tiedoista erillistä rekisteriä.

## 2.6 Palvelun sisältövaatimukset

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaispalvelulaissa vaikeavammaisena henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella: 1) päivittäisissä toimissa, 2) työssä ja opiskelussa, 3) harrastuksissa, 4) yhteiskunnallisessa osallistumisessa, tai 5) sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan edellä mainittuja toimintoja suorittaessaan. Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa.

Henkilökohtaista apua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen edellä mainituista toiminnoista eikä avun tarve johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista.

Henkilökohtaista apua on järjestettävä päivittäisiä toimia, työtä ja opiskelua varten siinä laajuudessa kuin vaikea- vammaisen henkilö sitä välttämättä tarvitsee. Harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen tarkoitettuja toimintoja varten henkilökohtaista apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avuntarvetta.

Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä kunnan (Kainuun sote) on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan mihin asioihin, kuinka paljon ja mahdollisesti mihin aikaan asiakas tarvitsee henkilökohtaista apua ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Henkilökohtainen avun järjestämistapoja voi tarvittaessa olla samanaikaisesti useampia. Myönnettävästä henkilökohtaisen avun palvelusta ja sen toteuttamistavasta tai -tavoista tehdään viranhaltijapäätös.

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;
- tilanteet ja paikat, joissa vakituinen avustaja ei ole paikalla tai tarvitaan tilapäisesti apua vakituisen avustajan lisäksi
- lyhytaikaiset, mutta säännöllisesti toistuvat avuntarpeet.

Asiakas määrittelee tarvitsemansa henkilökohtaisen avun palvelua tilatessaan.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palvelun tuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palvelu tuotetaan asiakkaan määrittämässä paikassa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

## 2.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan henkilökohtainen apu - palveluun, vastaa asiakas itse aiheutuvista kustannuksista.

## 3 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

### 3.1 Palvelukerran peruutus

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

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palvelun tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palvelun tuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

### 3.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta (Kainuun sote) saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on neljätoista (14) vuorokautta ja kirjallinen Irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

### 3.3 Palvelun virhe

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Kuluttajaoikeudessa noudatetaan yleisesti käännettyä todistustaakkaa, koska asiakkaan katsotaan olevan elinkeinoharjoittajaa heikommassa asemassa (KSL 8:12 § 4.momentti).

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palvelun tuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palvelun tuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palveluntuottaja ei vastaa sellaisista asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön, jotka ovat seurausta siitä, että asiakas ei ole ilmoittanut palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia ja oleellisia tietoja tai tiedot ovat olleet virheellisiä.

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---



### 3.4 Palvelun viivästyminen

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituspaikassa sovittuun aikaan.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituspaikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

#### 3.4.1 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

##### 3.4.1.1 Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästyisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun ja asiakas suostuu siihen (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). 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 henkilökohtainen apu -palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

##### 3.4.1.2 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.

##### 3.4.1.3 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelun tuottaja 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 viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palvelun tuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

### 3.4.1.4 Reklamaatio, palaute

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOP:n välityksellä. PSOP:n välityksellä tulleeeseen reklamaatioon vastataan PSOP:ssa. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle (Kainuun sote) palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata viivytyksettä. PSOP:n kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOP:n välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määritty palveluntuottajan laatuindeksi.

### 3.4.1.5 Seurantaraportti

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluentoisesti. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kunnan työntekijälle. Ne raportin merkinnöistä poikkeavat PSOP:n tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa palvelusuunnitelmaa, tullaan hylkäämään.

## 3.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten (asiakas-palveluntuottaja) 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.

## 3.6 Salassapitovelvollisuus

Palveluseteliryttäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

### 3.7 Palvelujen hinnoittelu

#### 3.7.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä oheisen taulukon mukaisen tuntihinnan (€).

Hinnasto 1.1.2018 alkaen:

- Perustuntihinta 22 €/h (ma–la klo 06–23)
- Yölisä +25 %
- Sunnuntailisä +100 %

Viikopäivä	Aika	Hinta (€/tunti)
Arkisin	06:00–23:00	22 €
Arkiyö	23:00–06:00	27,50 €
Lauantaisin	06:00–23:00	22 €
La-su yö	23:00–00:00	27,50 €
	00:00–06:00	44 €
Sunnuntai ja arkipyhä	06:00–23:00	44 €
Su-ma yö	23:00–00:00	44 €
	00:00–06:00	27,50 €

Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan takaisin saamansa palvelusetelin arvon, mikäli kunta (Kainuun sote) toteaa, että annettu palvelu ei ole ollut tässä sääntökirjassa mainitun sisällön ja laadun mukaista.

### 3.8 Palvelumaksu ja laskutus

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovittu työ tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovittun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Palvelun tuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii.

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

Muiden palvelujen (muu kuin henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Mikäli pitkäaikaisen asumispalvelun tapauksessa asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkä- aikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. kauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.

Palveluntuottajalle maksetaan matkakorvaus palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan osoittamaan työn suorittamispaikkaan seuraavasti:

Matkakorvaus maksetaan asiakkaan asuinkunnan alueella sijaitsevasta, työn suorittamispaikkaa lähinnä olevasta palveluntuottajan toimipisteestä tai palveluntuottajan työnsuorittamispaikkaa lähinnä olevasta toimipisteestä, mikäli etäisyys sieltä on pienempi.

**Postiosoite:**  
Kainuun sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
kuntayhtymä,  
PL 400  
87070 Kainuu

**Laskutusosoite:**  
Kainuun sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
kuntayhtymä,  
Ostolaskut  
PL 401  
87070 Kainuu

**Sähköposti:**  
[etunimi.sukunimi@kainuu.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)  
  
**Puhelin:**  
08 61561

**Y-tunnus**  
2496986-0

**Pankki:**  
Iban:  
FI08 8119 9710 0089 72  
BIC: DABAFIHH  
OVT-tunnus  
0037249698602000

**Internet**  
[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)

Palveluntuottaja voi laskuttaa matkakorvausta asiakaskohtaisesti asiakaskäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan osoittamaan työn suorittamispaikkaan on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä. Korvaus maksetaan vain yli kymmenen (10) kilometriä ylittävältä osalta. Matkakorvausta laskutettaessa huomioidaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntainen matka. Matkakorvausta maksetaan siten palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan osoittamaan työn suorittamispaikkaan enintään yhdeksänkymmenen (90) kilometrin yhdensuuntaiselta matkalta ja enintään satakahdeksänkymmentä (180) kilometrin edestakaiselta matkalta.

Matkakorvaus maksetaan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä asiakaskäynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaiseen laskuun. Matkakorvauksien laskutusosoite on sama kuin henkilökohtaisen avun palvelusetelillä. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

### 3.9 Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan tulee liittää PSOPista tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys Kainuun soteen, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa..

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Kainuun sotelle. Jos Kainuun sote hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksen mukaisiin ja PSOPissa oleviin henkilökohtaisen avun palveluihin.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti.

## 4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

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 vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
5. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
6. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
7. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
8. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983) ??
9. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
10. Työturvallisuuslaki (738/2002)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
12. Henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset ??
13. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
14. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
15. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
16. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)

<b>Postiosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, PL 400 87070 Kainuu	<b>Laskutusosoite:</b> Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Ostolaskut PL 401 87070 Kainuu	<b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi">etunimi.sukunimi@kainuu.fi</a>  <b>Puhelin:</b> 08 61561	<b>Y-tunnus</b> 2496986-0	<b>Pankki:</b> Iban: FI08 8119 9710 0089 72 BIC: DABAFIHH OVT-tunnus 0037249698602000	<b>Internet</b> <a href="http://www.kainuu.fi">www.kainuu.fi</a>
---	--	---	------------------------------	--	---

17. Arvonlisäverolaki (1501/1993)
18. Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
19. Oikeusministeriön asetus kuluttajariitalautakunnasta (188/2007)
20. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
21. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)

---

**Postiosoite:**  
Kainuun sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
kuntayhtymä,  
PL 400  
87070 Kainuu

**Laskutusosoite:**  
Kainuun sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
kuntayhtymä,  
Ostolaskut  
PL 401  
87070 Kainuu

**Sähköposti:**  
[etunimi.sukunimi@kainuu.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

**Puhelin:**  
08 61561

**Y-tunnus**  
2496986-0

**Pankki:**  
Iban:  
FI08 8119 9710 0089 72  
BIC: DABAFIHH  
OVT-tunnus  
0037249698602000

**Internet**  
[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)