



# TERVEYSPALVELUIDEN PALVELUSETELEDEN SÄÄNTÖKIRJA

## YLEINEN OSA

## Sisällys

1. Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	3
2. Määritelmät.....	3
3. Asiakas.....	4
3.1. Asiakkaan asema .....	4
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	4
3.3. Palveluseteli ja verotus.....	5
3.4. Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki .....	5
4. Nokian kaupungin velvoitteet .....	5
4.1. Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi .....	7
4.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet.....	7
4.3. Palveluntuottajan hakemuksen käsittely ja hyväksyminen / hylkääminen.....	8
5. Palvelusetelin arvo .....	9
6. Muut erityiset vaatimukset .....	9
6.1. Hintojen muutos.....	9
6.2. Laskutus.....	10
6.3. Kaupungin nimen käyttö .....	10
6.4. Muutoksista tiedottaminen.....	10

Sääntökirjan yleinen osio on voimassa toistaiseksi 1.1.2020 alkaen.

Palveluseteli on vaihtoehto Nokian kaupungin (jatkossa ”kaupunki”) terveystalvveluiden (jatkossa ”terveystalvvelut”) itse tuottamille tai ostamille palveluille. Nokian kaupunki määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden. Asiakkaille maksuttomiksi säädettyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten terveystalvvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

## 1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Tämä sääntökirja sisältää terveystalvveluiden asettamat vaatimukset palvelusetelituottajille ja -toiminnalle. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

Jokaisessa terveystalvveluiden palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osiota: yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. *Yleinen sääntökirja* on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia terveystalvveluiden palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa. *Palvelukohtainen sääntökirja* sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. (Nokian kaupungin perusturvalautakunta 17.12.2019 § )

Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjaan ja sen liitteisiin. Kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti viivtyksettä muutosten tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi sääntökirjaan tehtyihin muutoksiin tulee siitä ilmoittaa kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Jos palveluntuottaja ei toimita em. ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

## 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (Palvelusetelilaki 3 § 1 mom.)
2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan terveystalvvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kaupungin ennalta määräämään arvoon asti. (Palvelusetelilaki 3 § 2 mom.)
3. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kaupungin määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (1505/2016) säädettyllä tavalla. (Palvelusetelilaki 3 § 3 mom.)
4. Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kaupunki on määritellyt, ja joka on saman suuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
5. Kattohintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan kaupunki on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).

6. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. (Palvelusetelilaki 3 § 4 mom.)

7. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011), yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset tai lääkelain (395/1987) tarkoittamaa apteekkitoimintaa.

Terveyspalvelut hyväksyy yksityiset palveluntuottajat, joiden tuottamien palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää palveluseteliä.

8. Lisäpalveluilla tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.

### 3. Asiakas

#### 3.1. Asiakkaan asema

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

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot. Myöntäminen edellyttää ammattihenkilön tekemää palvelutarpeen arvioita. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan muulla tavoin järjestetyn palvelun piiriin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun kuin setelissä määritellyyn palveluun.

Terveyspalveluiden on selvitettävä asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Palvelusetelilaki 6 § 3 mom).

Terveyspalveluilla on oikeus saada asiakkaalta palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta. (Palvelusetelilaki 6 § 4 mom) Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan terveyspalveluiden hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta (julkinen luettelo). Asiakas ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan ja antaa tai todentaa palveluntuottajalle terveyspalveluilta saamansa palvelusetelin.

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. (Palvelusetelilaki 6 § 2 mom.)

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai hankkia palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Palvelusetelillä myönnetystä palvelusta kaupunki ei peri asiakasmaksua.

#### 3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakas voi antaa palautetta palveluntuottajalle saamansa palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluun liittyvistä epäkohdista palveluntuottajalle tai terveyspalveluiden johtajalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä potilasasiاميةheen ja/tai tehdä kantelun

valvontaviranomaisille, aluehallintovirastolle (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira).

Annettua palvelua koskeissa erimielisyydessä ja tarpeessa huomauttaa saadun palvelun sisällöstä tai sen laadusta, asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kaupunki ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

### 3.3. Palveluseteli ja verotus

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

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

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

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu hoito;
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity. (35 §)

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

### 3.4. Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään (Palvelusetelilaki 12 §). Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. (Palvelusetelilaki 3 § 4 mom)

## 4. Nokian kaupungin velvoitteet

Kaupunki päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä varattujen määrärahojen puitteissa ja hyväksyy palveluntuottajat, joilta asiakas voi hankkia palveluja palvelusetelillä. Kaupunki pitää yllä julkista luetteloa hyväksytyistä palveluntuottajista. Kaupunki tarjoaa palveluseteliä asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot.

Kaupunki valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset vaatimukset. Osana veloitettaan valvoa palvelujen laatua ja lainmukaisuutta Kaupunki voi pyytää palveluntuottajaa osoittamaan tilaajavastuulain mukaisen kelpoisuutensa vuosittain.

Kaupungilla on velvollisuus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista.

Terveyspalveluiden palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä

ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä. Palveluntuottajan velvoitteet Yleiset velvoitteet palveluntuottajalle

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset, ja apteekkien osalta lääkelaisissa (395/1987) ja niiden nojalla annettujen alempi asteisten säännösten, sekä valvovien viranomaisten antamien ohjeiden ja määräysten mukaiset vaatimukset toiminnan harjoittamisesta. Palveluntuottajan tulee olla merkitty joko kaupungin ylläpitämään tukipalvelurekisteriin ja/tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta).

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan myös sääntökirjaan tehtyjä muutoksia, jollei tee asiasta ilmoitusta määrätyssä ajassa. Palveluntuottajalla tulee olla yrityksen toiminnasta riippuen voimassa joko potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottajan tulee luovuttaa kaupungille henkilökuntalomakkeessa pyydyt tiedot henkilökunnastaan ja pitää tiedot oma-aloitteisesti ajan tasalla.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palveluntuottaja käyttää palvelusetelipalvelun tuottamiseen alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Alihankkijoiden osalta on toimitettava tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:n mukaiset ja apteekkien osalta lääkkeiden turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen (Fimea) edellyttämät todistukset toiminnan edellytysten täyttymisestä.

Palveluntuottajan palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Palvelujen taso ja laatu määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

Yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajalla (pois lukien apteekit), joka toimii useammassa kuin yhdessä toimipaikassa, tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat palvelut. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelmaa julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön kaupungin terveystalouden sekä mahdollisen sähköisen palvelusetelitoimittajan kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita koskevaan perehdytykseen ja vähintään yhteen kehittämistapaamiseen vuodessa korvauksetta.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään aluehallintovirastolle/Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirastolle tai apteekkien osalta Fimealle muutosilmoituksen tietojensa ja olosuhteidensa muuttuessa ja ilmoittamaan näistä viipymättä myös terveystalouden yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään ajan tasalla julkisessa luettelossa vaadittavat tiedot (mm. yhteystiedot ja hinnat) sekä antamaan terveystalouden yhteyshenkilölle tiedot tarjoamista palveluista palveluohjausta varten.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottajan on noudatettava toimintaa koskevaa lainsäädäntöä viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvonta

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), aluehallintovirasto (AVI), Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Nokian kaupunki toimivat kulloinkin laissa määrätyn toimivaltansa mukaisesti yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kaupunki valvoo, että palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

Palveluntuottaja hyväksyy kaupungin tekemät ohjaus-, neuvonta- ja valvontakäynnit ja tiedottaa oma-aloitteisesti kaupunkia yrityksen toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kaupungille kirjallisesti viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen. Ilmoitus toimitetaan kaupungin kirjaamoon (kirjaamo@nokiankaupunki.fi, Harjukatu 23, 37100 Nokia), sekä lisätään sähköiseen palvelusetelijärjestelmään, mikäli tämä on kyseisessä palvelusetelissä käytössä.

Palveluntuottaja hyväksyy kaupungin tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja kerää asiakas/omaispalautetta vuosittain ja dokumentoi palautteen.

Palveluntuottajan on puututtava jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä 14 vrk:n kuluessa ja korjattava tilanne viipymättä kaikkiin kohtuullisina pidetyin keinoin. Palveluntuottajan on raportoitava kaupungin nimeämille yhteyshenkilöille palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muun muassa muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Selvitykset tulee lähettää kaupungin kirjaamoon.

Tarkemmat vaatimukset palveluntuottajalta säännöllisesti vaadittavasta raportoinnista löytyvät palvelukohtaisista sääntökirjoista.

#### 4.1. Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Kaupungin terveystietopalvelut on palvelusetelillä tuotetun palvelun osalta henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakirjat ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää asiakkuuden ajan. Palveluntuottajan tulee säilyttää asiakirjat huolellisesti ja pyydettyä antaa tietoja kaupungille.

Palveluntuottajan on pidettävä erillään palvelusetelillä tuotettuja palveluja koskevat asiakirjat muista asiakasasiakirjoista.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakas/potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaupungin antamia ohjeita, jotka koskevat asiakas/potilastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

Palveluntuottaja ja kaupunki sopivat käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja nimeää tietosuoja-asioista sekä rekisterinpidosta vastaavan henkilön. Palveluntuottaja sitoutuu myös noudattamaan kaupungin antamia ohjeita tietosuojasta- ja arkistoinnista.

#### 4.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen järjestelmän kautta. Tarkemmat hakeutumisohteet löytyvät kaupungin internetsivuilta.

Palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen liitteenä:

enintään kolme (3) kuukautta vanhat asiakirjat:

- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (YEL, TYEL, tapaturmavakuutus)
- Kopio toimiluvasta / ilmoituksen rekisteröinnistä tai tukipalvelutuottajilla tukipalvelurekisteriin hyväksymisestä
- GDPR:n mukainen tietosuojaseloste tai kaupungin ohjeistama henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus, joka löytyy henkilötietojen käsittelyohjeiden liitteistä.

Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaiset liitteet:

- Omaevalvontasuunnitelma: koskee niitä terveyspalvelujen tuottajia, jotka toimivat kahdessa tai useammassa toimipaikassa
- Sopimus potilasasiamiehen palveluista: koskee luvanvaraisia terveydenhuollon palvelujen tuottajia
- Lääkehoitosuunnitelma: koskee niitä palvelusetelipalveluja, joiden sisältöön lääkehoito kuuluu
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista

Henkilöstöluettelo toimitetaan pyydettyessä.

### 4.3. Palveluntuottajan hakemuksen käsittely ja hyväksyminen / hylkääminen

Kaupungin on otettava palveluntuottajan hakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Hyväksyntä/hylkääminen on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa tarvittavine liitteineen. Hakemus voidaan käsitellä vasta siinä vaiheessa, kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu. Mikäli vaadittuja liitteitä ei toimiteta kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, hakemus hylätään.

Tuottaja, joka täyttää Palvelusetelilain ja tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset, voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Tuottajan ei katsota täyttävän vaatimuksia, jos on olemassa peruste, joka oikeuttaisi tämän sääntökirjan mukaan peruuttamaan jo tehdyn hyväksynnän. Mikäli palveluntuottaja ei täytä vaatimuksia, palvelusetelihakemus hylätään. Palveluntuottajalle lähetetään kirjallisesti tieto hyväksymisestä / hylkäämisestä. Hyväksynnän jälkeen palveluntuottajan tiedot lisätään kaupungin ylläpitämään julkiseen luetteloon. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Mikäli kaupunki hallinnollisella päätöksellä lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Mikäli kaupunki hallinnollisella päätöksellä muuttaa palvelusetelin sääntökirjan vaatimuksia ja ehtoja, kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kaupunki voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan julkisesta luettelosta, mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa ja sen liitteissä mainittuja vaatimuksia ja ehtoja.

Kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palveluntuottaja

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia
2. ei noudata sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja
3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä



5. on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
6. palvelutuottaja tai sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan, henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palvelutuottamisen edellytyksen toteutumisessa
7. palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
8. palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
9. lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan

Hyväksyntä voidaan peruuttaa myös kolmen (3) olennaisesti toimintaan liittyvän kirjallisen huomautuksen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ei ole korjannut valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin kaupungin tietoon tulleita epäkohtia asetetussa määräajassa.

Kaupunki voi peruuttaa hyväksymisen myös palveluntuottajan pyynnöstä, minkä jälkeen palveluntuottaja ei voi enää vastaanottaa palvelusetelillä maksettavia palvelutilauksia. Palveluntuottajan tulee kuitenkin huolehtia, että asiakkaan palvelut tuotetaan asiakkaan ja palveluntuottajan laatiman sopimuksen mukaisesti sopimuksen päättymiseen asti.

## 5. Palvelusetelin arvo

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

Perusturvalautakunta päättää palvelusetelien arvoista. Osassa palveluseteleitä kaupunki käyttää kattohintaa, ts. kaupunki on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava.

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

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen (Asiakasmaksulaki (734/1992) 11 §).

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

## 6. Muut erityiset vaatimukset

### 6.1. Hintojen muutos

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunkin kalenterivuoden ajaksi tämän sääntökirjan ehtojen mukaisesti ilmoittamia hintoja, jotka julkaistaan julkisessa luettelossa. Ajankohta perustelluille hinnanmuutosesityksille ja kaupungin käsittelyajankohdalle ilmoitetaan palvelukohtaisissa sääntökirjoissa. Kaupunki suosittelee, että palveluntuottaja tarkistaa hintojaan enintään elinkustannusindeksin (1951 = 100) muutosta vastaavalla määrällä (tarkasteluajankohta kunkin vuoden kesäkuun pisteluku). Hintoja nostaessaan palveluntuottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkistuksia pitkin kalenterivuotta. Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamiaan hintoja, tulee uusista hinnoista lähettää kaupungille kirjallinen ilmoitus ennen hintojen muutosta. Kirjalliset ilmoitukset lähetetään kaupungin kirjaamoon

## 6.2.Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa kaupungilta palvelusetelin arvon suuruisen summan. Laskutus toteutetaan pääsääntöisesti verkkolaskulla. Osassa palvelusetelipalveluja laskutus toteutetaan sähköisen järjestelmän kautta. Palvelun keskeytysten ilmoittamisesta ja laskuttamisesta on tarkemmat ohjeet palvelukohtaisessa sääntökirjassa. Maksuehdon tulee olla vähintään 21 päivää netto. Laskuihin ei saa lisätä laskutuslisää. Maksun viivästyessä kaupunki maksaa enintään viivästyskorkolain mukaisen koron.

## 6.3.Kaupungin nimen käyttö

Palveluntuottajalla on oikeus mainita kaupunki referenssiluettelossaan ja viestinnässään vain, jos kaupunki on siihen kirjallisesti antanut suostumuksensa.

## 6.4.Muutoksista tiedottaminen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti kaupungille keskeisistä muutoksista, jota toiminnassa tapahtuu. Kirjalliset ilmoitukset lähetetään kaupungin kirjaamoon joko sähköpostilla tai kirjepostina. Keskeisiä muutoksia ovat esimerkiksi hintojen alentaminen, yhteystietojen muutokset, vastuuhenkilöiden vaihtuminen, yrityskaupat, toiminnan lopettaminen.