Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Servicesedlar

Allmänt tillämpningsdirektiv 2027

Österbottens välfärdsområde

Godkänd: Välfärdsområdesstyrelsen 23.11.2026 § 230

Innehållsförteckning

1. Inledning 3
2. Definitioner 4
3. Servicesedel 5
4. Österbottens välfärdsområdes skyldigheter och rättigheter 6
5. Oavhängighet hos person som beviljar servicesedel 8
6. Serviceproducentens skyldigheter och rättigheter 9
   - 6.1 Anmälan av förändringar och avvikelser samt begärd rapportering ... 12
   - 6.2 Användande av underleverantörer ... 13
   - 6.3 Användning av elektroniskt servicesedelsystem ... 14
   - 6.4 Person som ansvarar för tjänster och personal ... 14
   - 6.5 Tjänsteproducentens och personalens anmälningsskyldighet ... 15
   - 6.6 Personkort ... 16
   - 6.7 Språkkunskap ... 16
   - 6.8 Lokaler ... 16
   - 6.9 Vårdmaterialsutdelningen ... 17
   - 6.10 Uppsägning av avtalet ... 17
7. Klientens ställning och rättigheter 18
   - 7.1 Klientrespons, anmärkningar, klagomål och anmälningar om patientskador ... 19
   - 7.2 Fel i service, reklamation, rättelse och ersättning ... 20
   - 7.3 Hävande av avtal ... 21
   - 7.4 Uppsägning av avtal ... 21
   - 7.5 Skadestånd ... 21
   - 7.6 Avgörande av meningsskiljaktigheter ... 22
8. Ansöka om att bli servicesedelproducent 23
   - 8.1 Servicesedelsystemet Palse ... 23
   - 8.2 Vastuu Group Pålitlig Partner -programmet ... 23
   - 8.3 Uppgifter som bifogas till ansökning om att bli servicesedelproducent ... 24
9. Avslå serviceproducents ansökan eller återkalla godkännandet 27
10. Klient- och patienthandlingar och dataskydd 28
    - 10.1 Klientregisterföring och behandling av klientuppgifter ... 28
    - 10.2 Överförande och förvaring av klient- och patienthandlingar ... 30
    - 10.3 Datasystem ... 31
    - 10.4 Brott mot informationssäkerhet ... 31
11. Sekretess- och tystnadsplikt 33
12. Beskattning 34

12.1 Inkomstbeskattning och avdragsrätt i beskattningen 34
12.2 Mervärdesbeskattning 34
13. Fakturering och betalningspraxis 35
14. Organiseringsansvar och tillsyn 36
15. Kvalitetsledning 37
15.1 Program för egenkontroll 37
15.2 Plan för egenkontroll 38
15.3 Plan för läkemedelsbehandling 40
15.4 Plan för informationssäkerhet 40
15.5 Plan för service, vård och rehabilitering och bedömningar 40
15.6 Egenkontrollrapport 41
15.7 Riskhändelser förorsakade av medicintekniska produkter 41
16. Tillämpningsdirektivets giltighet och ändring 43
17. Lagstiftning och rekommendationer 44
Bilagor 46
Bilaga 1. Kontaktuppgifter och servicesedel ansvariga 46

1. Inledning

I den här servicesedelns allmänna dels tillämpningsdirektiv, uppställer Österbottens välfärdsområde kriterier för godkännande som avses i 5 § i servicesedellagen och villkor för servicesedeltjänsten som ställs på servicesedelproducenter. Serviceproducenten Österbottens välfärdsområde ålägger serviceproducenterna att följa tillämpningsdirektiven för servicesedlar. Allmänna delen gäller alla serviceproducenter som ansöker om att få bli servicesedelproducenter i Österbottens Välfärdsområde samt nuvarande godkända servicesedelproducenter.

Utöver den allmänna delen har särskilda tillämpningsdirektiv för enskilda tjänster upprättats. I dessa direktiv beskrivs mera detaljerat direktiv som gäller enskilda tjänster och villkor för hur dessa ska produceras.

Användandet av servicesedlar regleras i Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). Lagen tillämpas enbart på anskaffande av privata social- och hälsovårdstjänster. Lagen kan inte tillämpas för att skaffa tjänster som produceras av offentliga organ. Österbottens välfärdsområde ordnar tjänster för sina klienter enligt lagen (596/2009) som getts om servicedelar inom social- och hälsovården. Styrelsen för Österbottens välfärdsområde beslutar om ibruktagandet och indragandet av servicesedeltjänsterna samt servicesedlarnas värde.

Serviceproducenten godkänner tillämpningsdirektivet i dess helhet när han/hon ansöker om att få bli serviceproducent och samtidigt förbinder han/hon sig till att följa villkoren i det här tillämpningsdirektivet från och med det datum då serviceproducenten godkänns som producent av tjänster som verkställs med servicesedlar.

Serviceproducenten svarar för att personalen har läst tillämpningsdirektivet och följer det. Österbottens välfärdsområde ålägger serviceproducenterna att följa bestämmelserna i servicedirektivet.

Servicesedel är ett sätt att ordna lagstadgade social- och hälsovårdstjänster. På grund av det här är det samma bestämmelser i speciallagstiftningen som påverkar klientens ställning som inom social- och hälsovårdstjänster som ordnats på annat sätt. Genom att använda servicesedel har klienten ändå rätt att själv välja en serviceproducent som välfärdsområdet godkänt. Det här avviker från andra sätt att anordna tjänster.

I servicesedelsystemet är Österbottens välfärdsområde inte avtalspart när man avtalar om klientens tjänstehändelse. Om användandet av servicesedel överenskoms genom avtal mellan klienten som är i konsumentställning och serviceproducenten.

2. Definitioner

1. Med **servicesedel** avses beslut som beviljats klienten av Österbottens välfärdsområde som ansvarar för anordnandet av tjänsten. Genom servicesedeln förbinder sig Österbottens välfärdsområde att av kostnaderna för tjänsterna betala en privat serviceproducentsumma på sedeln.
2. Med **tillämpningsdirektiv** avses dokument genom vilket Österbottens välfärdsområde uppställer kriterier för godkännande som avses i 5 § i lagen om servicesedlar och ger direktiv för producenter. Välfärdsområdet ålägger producenterna att följa bestämmelserna i tillämpningsdirektivet och producenten förbinder sig att följa villkoren i direktivet från och med den dag då denne godkänns som producent. När själva tjänsten produceras är serviceproducenten och klienten parter i avtalet om tjänsterna. Förbindelser och ansvar i avtalet gäller inte Österbottens välfärdsområde.
3. Med **klient** avses klient som avses i § 3 punkt 1 i lagen som getts om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000) samt patient som avses i § 2 punkt 1 i lagen som getts om patientens ställning och rättigheter (lag om patientens ställning och rättigheter 785/1992).
4. Med **beställare** avses i det här tillämpningsdirektivet Österbottens välfärdsområde, som godkänner serviceproducenter enligt lag om servicesedlar inom social-och hälsovården (569/2009) 4. ja 5 §.
5. Med **serviceproducent** avses i det här tillämpningsdirektivet privat serviceproducent inom privat hälso- och sjukvård.
6. Med **serviceavtal** avses avtal mellan klient och serviceproducent om producerande av innehållslig tjänst i enlighet med servicesedel.
7. Med **inkomstrelaterad servicesedel** avses servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster som fastställts av Österbottens välfärdsområde eller vars värde beror på att klientens inkomster beaktas enligt vad som regleras i lagen om servicesedlar (569/2009).
8. Med **servicesedel med fast pris** avses en servicesedel vars värde fastställs till ett pris som alltid är detsamma oavsett klientens inkomster.
9. Med **självriskandel** avses den andel av priset på en tjänst som en privat serviceproducent producerar och som värdet på servicesedeln som beviljats av Österbottens välfärdsområde inte täcker och som klienten ska betala.
10. Med **tilläggstjänster** avses tjänster som inte hör till klientens klientplan och som klienten skaffar självständigt och även betalar själv.

3. Servicesedel

Servicesedeln är ett alternativt sätt att ordna de social- och hälsovårdstjänster vilkas anordnande vilar på Österbottens välfärdsområde.

Beställaren, det vill säga Österbottens välfärdsområde, och serviceproducenterna utser enligt namn eller ställning en person eller flera personer som fungerar som kontaktpersoner och ansvariga för genomförandet av kraven i detta tillämpningsdirektiv och mottagandet av meddelanden.

När servicesedlar används ersätts den som får social- och hälsovårdstjänsten för kostnaderna för den tjänst serviceproducenten ger ända upp till det värde som Österbottens välfärdsområde fastställt på förhand. Värdet på en servicesedel som ges för att skaffa tjänster som i § 4 och 5 i lagen om klientavgifter (734/1992) föreskrivs vara avgiftsfria, ska vara sådant att klienten inte behöver betala självriskandel.

Beviljandet av servicesedel grundar sig alltid på bedömning av behov av tjänst eller vård som en yrkesutbildad person/tjänsteinnehavare inom Österbottens välfärdsområdes social- och hälsovård gör och på beslutet som denne fattar. Beställaren fattar beslut om att bevilja klienter servicesedlar genom att följa lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården, lagen om socialservice, hälso- och sjukvårdslagen och klientavgiftslagen. Servicesedeln kan inte användas till något annat än till den tjänst som fastställts i beslutet om beviljande. Servicesedeln är personlig och kan inte bytas ut mot pengar.

Servicesedel kan beviljas antingen för tillfälligt eller för fortlöpande och regelbundet behov. Tjänsteinnehavaren kan genom beslut bevilja klienten sedel med fast pris eller inkomstrelaterad sedel efter ifrågavarande behov samt inom ramen för de anslag beställaren reserverat. Servicesedel med fast pris är lika stor för alla oberoende av inkomster. Värdet på inkomstrelaterad servicesedel bestäms på basis av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster. Beslut om värde på inkomstrelaterad servicesedel ges klienten.

Österbottens välfärdsområde kan ställa pristak för servicesedeltjänsten. Med pristak avses maximipris som betalas serviceproducenten. I det här ingår andelen som Österbottens välfärdsområde betalar (värdet på servicesedeln) och klientens självrisk.

Klienten får handledning enligt beställarens egen praxis. Om man stannar för alternativet med servicesedel ska tjänsteinnehavaren presentera serviceproducenterna opartiskt. Klient som använder servicesedel har rätt att själv välja serviceproducent bland företagarna i välfärdsområdets förteckning över servicesedelföretagare. Servicesedelbeslutet gäller till ett datum som särskilt angetts.

Om klienten vill använda tjänster som inte omfattas av servicesedeln, ska hen avtala om det särskilt med serviceproducenten.

4. Österbottens välfärdsområdes skyldigheter och rättigheter

Österbottens välfärdsområde

1. behandlar ansökan om godkännande av servicesedelproducent inom en (1) månad från serviceproducentens ansökan och fattar beslut om att godkänna eller avslå serviceproducentens ansökan inom två (2) månader från det att serviceproducenten lämnat in alla dokument som behövs för godkännande.
2. godkänner serviceproducenterna som omfattas av servicesedelsystemet på det sätt som förutsätts i servicesedellagen. Som serviceproducenter godkänns sådana serviceproducenter som uppfyller kraven i punkterna 1 - 5 i mom. 1 i §5 i lagen som getts om servicesedlar inom social- och hälsovården samt övriga krav och villkor som Österbottens välfärdsområde har ställt. Om godkännandet görs ett skriftligt beslut.
3. upprätthåller register över serviceproducenter i Palse.fi portalen. Beställaren inför de godkända serviceproducenterna i förteckning som avses i lagens 4 § mom. 3 (Palse.fi). Uppgifter om serviceproducenterna, deras tjänster och priser ska finnas offentligt tillgängliga. Informationen finns på webbsidan Palse.fi (Sök serviceproducenter, beslutsfattare: Österbottens välfärdsområde).
4. kan återkalla godkännandet av serviceproducenten och avföra serviceproducenten ur förteckningen över serviceproducenter, om förutsättningarna för godkännandet inte längre uppfylls eller serviceproducenten begär att godkännandet återkallas.
5. kan genom beslut av områdesstyrelsen avsluta ordnandet av tjänster med servicesedel, vilket medför att de avtal som ingåtts mellan serviceproducenten och klienterna hävs.
6. beslutar om beviljande av servicesedel.
7. kan även under den tid som en redan beviljad servicesedel är giltig ompröva klientens servicebehov och sättet att ordna servicen. Om servicen därefter ordnas på annat sätt, upphör avtalet mellan serviceproducenten och klienten med en uppsägningstid om två (2) veckor.
8. klarlägger för klienten hens ställning vid användning av servicesedel, värdet på servicesedeln, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen bestäms och beräknad storlek samt klientavgiften för motsvarande tjänst som bestäms enligt lagen som getts om klientavgifter inom social- och hälsovården. Beställaren ska opartisk underrätta klienten om alla godkända serviceproducenter. Beställaren förbinder sig inte att hänvisa klienter till en viss serviceproducent.
9. övervakar godkända serviceproducenters servicekvalitet på så vis att serviceproducenterna uppfyller de minimikrav som ställs på verksamheten samt kontrollerar att kvaliteten på tjänsterna uppfyller kriterierna i servicesedellagen och tillämpningsdirektiven. Tillsynen genomförs av beställaren genom kontinuerlig uppföljning och av den myndighet som ansvarar för tillsynen av välfärdsområdet genom dokumentkontroll och tillsynsbesök (anmälda och oanmälda).
10. ansvarar för klient- och patientdokument som uppstår i samband med användandet av servicesedeln. Österbottens välfärdsområde är registerförare som avses i EU:s dataskyddsförordning (679/2016) för klientdokument som uppstår i samband med användandet av servicesedlar och ansvarar i sista hand för hanteringen av dem.

Klientdokument som uppstår i samband med tjänst som ordnas och genomförs med sedel är myndighetens dokument.

11. ansvarar för och fattar beslut i frågor som gäller anhållan om granskning och korrigering av samt uppgifter i klientens klientregister.

5. Oavhängighet hos person som beviljar servicesedel

Person som fattat beslut om att bevilja servicesedel inom Österbottens välfärdsområde kan inte arbeta i anställnings-, uppdrags- eller tjänsteförhållande hos serviceproducent som producerar servicesedeltjänster.

Person som beviljat servicesedel får heller inte ha betydande ägande och inte heller använda sig av betydande beslutanderätt i serviceproducents företag eller tillsammans med serviceproducenten använda sig av betydande beslutanderätt i samfund som hör till samma koncern som serviceproducenten (över 10% av aktier, andelar eller rösträtt). Ägandebegränsningen gäller inte serviceproducent vars aktier är föremål för handel på värdepappersbörsen.

En anställd inom välfärdsområdet kan själv verka som servicesedelproducent endast om personen inte deltar i organisationens servicesedelprocesser (till exempel presentation av servicesedelproducenter och beviljande av servicesedel).

6. Serviceproducentens skyldigheter och rättigheter

Serviceproducenten har satt sig in i och förbundit sig att följa de förpliktelser som beskrivs i detta tillämpningsdirektiv. Serviceproducenten kan inte godkännas om denne inte uppfyller alla villkor som nämns i tillämpningsdirektivet. Serviceproducenten ska vara insatt i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) och lagen om tillsynen över social-och hälsovården (741/2023).

Serviceproducenten ska uppfylla följande skyldigheter och förpliktelser.

Serviceproducenten:

1. uppfyller kraven som ställs på ifrågavarande verksamhet i l lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) och social- och hälsovårdens lagar som berör tillsynen (741/2023).
2. är registrerad i Soteri-register över serviceproducenter eller i det register över stödtjänstproducenter som tidigare upprätthållits av Österbottens Välfärdsområde tills Tillstånds- och tillsynsverket har överfört de tidigare stödtjänstproducenterna som godkänts i kommunerna/välfärdsområdet till Soteri under en övergångsperiod på 3 år.
3. är registrerad i handelsregistret eller stiftelseregistret.
4. är införd i förskottsuppbördsregistret.
5. är införd i arbetsgivarregistret om företaget har fler än två arbetstagare.
6. ser till att de producerade tjänsterna motsvarar minst den nivå som förutsätts av motsvarande verksamhet i välfärdsområdet.
7. har tecknat och förbinder sig att upprätthålla lagstadgade försäkringar som verksamheten förutsätter, patientskada- eller ansvarsförsäkring (Patientförsäkringscentralen/Patientförsäkring), vilkas försäkringsbelopp kan beräknas räcka till för att ersätta personskador som eventuellt kan orsakas av verksamheten med beaktande av kvaliteten på och omfattningen av serviceverksamheten och vilkas övriga villkor motsvarar normal praxis i ansvarsförsäkringar. Serviceproducenten är skyldig att låta beställaren eller klienten sätta sig in i försäkringsbreven.
8. är skyldig att kontrollera brottslig bakgrund och lämplighet för personer som arbetar med barn, om serviceproducenten producerar tjänster för minderåriga. (Lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn 504/2002).
9. är skyldig att kontrollera straffregisterutdrag för arbetstagare inom socialservice och hälso- och sjukvårdstjänster för äldre och personer med funktionsnedsättning innan arbetet inleds. (Lagen om tillsynen över social- och hälsovården741/2023, 28 §).
10. förbinder sig att kontrollera att serviceproducenten eller ledaren av producentens verksamhet eller person som använder rätt att företräda, besluta eller övervaka inte enligt brottsregistret genom lagakraftvunnen dom som framgår av brottsregistret har gjort sig skyldig till brott eller gärning som nämns 80 § i lagen om offentlig upphandling eller serviceproducenten eller hens verksamhet berörs av någon situation eller något förhållande enligt 81 § i ovan nämnda lag.
11. har sett till att betala skatter, pensions- och socialskyddsavgifter samt andra lagstadgade förpliktelser.
12. följer all lagstiftning och myndighetsbestämmelser och anvisningar som gäller serviceproducenten och hens verksamhet.

13. ansvarar för att verksamheten grundar sig på bevisning, goda vård- och verksamhetspraxis, rekommendationer och att den producerade tjänsten är förstklassig, säker och genomförs på ett riktigt sätt.
14. har gjort upp ett program för egenkontroll (producent som producerar tjänster på två eller flera verksamhetsplatser) (lagen om tillsynen över social-och hälsovården 741/2023, 26 §).
15. har gjort upp en egenkontrollplan (lagen om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023, 27 §).
16. har gjort upp en informationssäkerhetsplan (lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården 703/2023, § 77, senare kunduppgiftslagen)
17. har gjort upp en läkemedelsbehandlingsplan för läkemedelsbehandling (se mera ingående punkt 14.2 plan för läkemedelsbehandling)
18. förbinder sig att försäkra sig om, bevisa och dokumentera att personalen har kunnande som krävs av personalen för arbetsuppgifterna (till exempel kunnande om läkemedelsbehandling, dataskydd, hygien och första hjälp kunnande samt användande av medicintekniska utrustningar)
19. förbinder sig att följa gällande lagstiftning om arbetsavtal och branschens allmänt bindande kollektivavtal.
20. förbinder sig att följa lagstadgad sekretess- och tystnadsplikt.
21. upprätthåller för Österbottens välfärdsområde del av klientregister, förvarar och hanterar dokument enligt gällande lagstiftning och förbinder sig att följa sekretessplikt samt handla enligt Österbottens välfärdsområdes anvisningar. (EU:s allmänna dataskyddsförordning, dataskyddslagen 1050/2018, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000, lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992), kunduppgiftslagen 703/2023, lagen om offentlighet i myndigheters verksamhet 621/1999, arkivlagen 831/1994, social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar 94/2022.
22. marknadsför sina tjänster på ett sakligt och ärligt sätt samt enligt god sed. Överord eller jämförande former får inte användas.
23. namnger och visar personen som ansvarar för tjänsterna.
24. förbinder sig att delta i inskolning om frågor som gäller servicesedlar och i mån av möjlighet i utvecklings-och samarbetsmöten som Österbottens välfärdsområde sammankallar. För dessa betalas serviceproducenten ingen särskild ersättning.
25. producerar tjänster som ersätts med servicesedel i Finland.
26. skriver in sig i servicesedelportalen (Palse.fi).
27. samtycker och förbinder sig till att upprätthålla uppdaterad offentlig information om företaget i servicesedelsystemet (Palse), såsom kontaktuppgifter och uppgifter om verksamhetsställe, uppgifter om pris och tillgång på service samt om personalstruktur, -antal och underleverantörer. Klienterna kan söka och jämföra serviceproducenterna utifrån uppgifterna. Serviceproducenten ansvarar för felaktig information som hen gett.
28. förbinder sig till priser som hen angett för ett kalenderår. Priserna ska anges på ett jämförbart sätt på så vis att klient som använder servicesedel med lätthet kan komma fram till totalpriset på tjänsten och den andel som hen ska betala.
29. förbinder sig att på eget initiativ meddela alla förändringar som påverkar produktionen av tjänster till den ansvariga personen för den aktuella servicesedelstjänsten inom Österbottens välfärdsområde samt till enheten för kvalitet och tillsyn. Anmälningsskyldigheten gäller bland annat följande situationer: avbrott i tjänsten eller andra betydande störningar i tillgången till tjänsten, ändringar i kontaktuppgifter, byte

av ansvarsperson eller långvarig frånvaro av ansvarsperson (inte semester) samt relaterade vikariearrangemang och förändringar i företagets ägarstruktur eller ledning.

30. förbinder sig att anmäla ändringarna till tjänsteproducentregistret Soteri samt att anmäla ändringarna till portalen www.palse.fi på det sätt som förutsätts i lagen om tillsyn över social- och hälsovården (741/2023).
31. förbinder sig att sätta sig in i klientens vård- eller klientplan och servicesedelbeslutet och följa innehållet i dem. Om ingen vård- eller klientplan kan fås av klienten, förbinder sig serviceproducenten att alltid ta reda på uppgifterna om klientens vård på annat sätt antingen av klienten, en anhörig eller den person som beviljat servicesedeln.
32. kontrollerar social- och hälsovårdspersonalens behörighet i det centralregister över yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården som upprätthålls av Tillstånds- och tillsynsverket (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).
33. ser till att egen och personalens yrkesskicklighet motsvarar det som förutsätts i lagen och att den är tillräcklig, ser till att bibehålla och utveckla yrkesskickligheten samt ser till att det finns tillräcklig fortbildning (lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården 559/1994), lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården 817/2015, social- och hälsovårdsministeriets förordning om fortbildning för social- och hälsovårdspersonal social- och hälsovårdsministeriets förordning 57/2024, socialvårdslagen 1301/2014, hälso- och sjukvårdslagen 1326/2010). Personalens kunnande ska vara på en sådan nivå som klienternas service och vårdbehov förutsätter.
34. får inte understöd från STEA (social- och hälso-organisationernas understödscentral), stöd som kommunen ger eller annat offentligt stöd för tjänster som produceras med servicesedlar.
35. förbinder sig att följa krav på enskilda tjänster som Österbottens välfärdsområde angett för individuella servicesedlar. I tillämpningsdirektivets del om enskilda tjänster finns krav som ställs på olika tjänster.
36. är medveten om att Österbottens Välfärdsområde ansvarar för att ordna patientombudens och socialombudens verksamhet fråga om den social- och hälsovård tjänster som produceras (741/2023, 2 §). Aktörer som ordnar och producerar tjänster informerar sina klienter och patienter om patientombudens och socialombudens verksamhet och kontaktuppgifter på tillgängliga sätt.
37. förbinder sig till samarbete med Polycon Oy (Palse) och eller någon annan koordinator. Österbottens välfärdsområde eller en sektor som välfärdsområdet befullmäktigat får utföra kundundersökningar med servicesedelklienter.
38. förbereder sig på förhand på eventuella undantags- eller störnings tillstånd genom att göra upp en realistisk plan på hur serviceproducenten säkerställer anordnandet av tjänsten som denne producerar även vid överraskande situationer till exempel vid sjukdomsfall hos personalen eller el-och vattenavbrott. Beredskapen förutsätter att serviceproducenten nätverkar och samarbetar med övriga servicesedelproducenter. (skyldigheten att upprätta ett skriftligt informellt samarbets- och medhjälparavtal).
39. serviceproducenten ska använda sitt officiella namn som registrerats i Soteri-registret. Nummer, specialtecken och mellanslag ska inte användas i serviceproducenters namn om de inte ingår i serviceproducentens officiella namn.
40. överför vårdanmälningsuppgifter (Hilmo-uppgifter) till Institutet för hälsa och välfärd (THL). Hilmo-insamlingen gäller inte alla serviceproducenter, utan endast vissa social- och hälsovårdstjänster. Dessa inkluderar till exempel: hemvård, hemsjukvård, munhälsovård, fysioterapi, serviceboende med heldygnsomsorg och dagverksamhet.

Obs! Dagverksamhet ingår i Social-Hilmo endast om den är en del av en officiellt beviljad socialservice från välfärdsområdet, såsom rehabiliterande verksamhet eller stöd till närståendevård.

6.1 Anmälan av förändringar och avvikelser samt begärd rapportering

Anmälan av förändringar

Både Österbottens välfärdsområde och serviceproducenterna utser ansvariga som fungerar som kontaktpersoner i servicesedelverksamheten. Serviceproducentens ansvariga person ska underrätta de personer som ansvarar för servicesedelstjänsten i fråga och enheten för kvalitet och tillsyn i Österbottens välfärdsområde om väsentliga ändringar som sker i verksamheten.

Förändringar i förhållanden som påverkar produktionen av tjänsten ska anmälas skriftligen och utan dröjsmål efter att förändringen blivit känd, upptäckts eller annars bedöms vara sannolik. Förändringarna ska anmälas skriftligen via registraturen till den ansvariga personen för servicesedeltjänsten samt till enheten för kvalitet och tillsyn.

Väsentliga ärenden som ska anmälas är bland annat:

- nedläggning av verksamheten
- långvarigt avbrott i verksamheten
- byte av ansvarig
- ändring av kontaktuppgifter
- ändringar i tjänster
- ändringar i personalen
- serviceproducent / företagets FO-nummer eller namn ändras.

Efter att den skriftliga anmälan har gjorts ska serviceproducenten även uppdatera de aktuella förändringarna i det elektroniska servicesedelsystemet Palse.fi.

Anmälan om avvikelse

Vidare ska serviceproducenten utan dröjsmål meddela/rapportera till Österbottens välfärdsområdes ansvarig(a) för servicesdeltjänsten samt enheten för kvalitet och tillsyn,

- om anmälan om missförhållanden och anmärkningar som klienter och patienter gjort
- om betydande och allvarliga olyckstillbud, incidenter och riskhändelser som äventyrat klient- och patientsäkerheten, till exempel om händelser
    - som förorsakat klienten/patienten långvarigare eller bestående behov av service/vård
    - som krävt att klienten/patienten överförs till sjukvård
    - som förorsakat patientens invalidisering eller död
- om reklamation och ersättningskrav, orsaker som lett till reklamationer och om utvecklingsåtgärder som vidtagits på grund av dem
- om offentligrättsliga besvär, klagomål och anmälningar om behandlingsskador som gäller vård som producerats med servicesedel och om lösningar som gäller alla ovan nämnda
- om incidenter som förorsakat klienten ekonomiska besvär eller oriktig fakturering.

En privat tjänsteproducents rutiner för att göra egenrapportering vid incidenter och händelser beskrivs närmare i kapitel 5.5 Tjänsteproducentens och personalens anmälningsskyldighet.

Andra förfaranden för anmälan och rapportering

I samband med tillsynsbesöken gås resultaten av kundundersökningar som serviceproducenten genomfört/låtit göra igenom, men vid behov kan man också särskilt be att få se dem.

Serviceproducenten ska aktivt underrätta aktören som beviljat servicesedeln om ändringar har skett i klientens servicebehov (behovet har minskat eller ökat).

Eventuella andra rapporteringskrav och anmälningsförfaranden som gäller den producerade tjänsten beskrivs i de tjänstespecifika tillämpningsdirektiven för servicesedlar.

Rapport om egenkontroll

Serviceproducenten ska årligen sammanställa egenkontrollrapport om sin verksamhet före slutet av februari. Egenkontrollrapporten sparas i Palse.fi -portalen. Österbottens välfärdsområde kan också begära att få se den sammanställda egenkontrollrapporten till exempel i samband med tillsynsbesök eller vid utredning av missförhållanden eller farliga händelser.

Närmare anvisningar om innehållet i rapporten om egenkontroll ges i kapitel 15.6.

6.2 Användande av underleverantörer

Vid behov kan serviceproducenten använda underleverantör för att genomföra vården och tjänsten. När producenten använder underleverantörer meddelar han/hon på förhand före servicesedelverksamheten inleds vilka underleverantörer producenten använder. Om serviceproducenten efter att ha godkänts som servicesedelproducent anser det nödvändigt att använda en underleverantör i sin verksamhet, ska serviceproducenten få detta godkänt av välfärdsområdet innan den underleverantörsbaserade tjänsten påbörjas.

Serviceproducenten kan anmäla en underleverantör genom det elektroniska formuläret för anmälan av underleverantör, som finns tillgängligt på Österbottens välfärdsområdes webbplats under: För professionella och serviceproducenter. Den ifyllda anmälningsblanketten skickas efter insändandet till välfärdsområdets registratur. Via registraturen vidarebefordras anmälan för kännedom och handläggning till den person som ansvarar för den aktuella servicesedeltjänsten och som tidigare godkänt serviceproducenten, samt till enheten för kvalitet och tillsyn. Den som producerar tjänsten ansvarar för att även underleverantörerna uppfyller kriterierna för godkännande. Österbottens välfärdsområden har rätt att inte godkänna underleverantör.

Användande av underleverantör preciseras vid behov i delen om enskilda tjänster. Om serviceproducenten använder hyrd arbetskraft (arbetarskyddslagen 738/2002), ska serviceproducenten ta reda på om eventuell hyrd arbetstagare har tillräcklig yrkesskicklighet, erfarenhet, lämplighet och språkkunskaper för arbetet som ska utföras. Hyrd arbetskraft ska uppfylla personalens kompetenskrav som finns i delen om enskilda tjänster.

6.3 Användning av elektroniskt servicesedelsystem

Serviceproducenten förbinder sig att upprätthålla aktuella uppgifter i Palse.fi portalen om företaget, verksamhetsstället, egenkontroll, arbetstagarna, säkerställande av personalens kunnande, tillgången på tjänster, underleverantörer och priser i servicesedelsystemet. Serviceproducentens kontaktuppgifter, uppgifter om servicen och prislistor är synliga för alla klienter i servicesedelportalen. Utgående från dem kan klienterna söka och jämföra serviceproducenterna. Serviceproducenten ansvarar för felaktigt uppgivna uppgifter.

Serviceproducenten kontrollerar i elektroniska systemet att klientens servicesedel är i kraft före producenten tar emot beställd tjänst. Om klienten inte har en giltig servicesedel har serviceproducenten ingen faktureringsrätt.

I servicesedelsystemet ska serviceproducenten skriva in alla servicehändelser i realtid. Serviceproducenten ansvarar för registreringarnas riktighet. Information som gäller innehållet i social-och hälsovårdstjänsterna skrivs inte in i systemet. Innehållsuppgifterna skrivs in i serviceproducentens klient- eller patientdatasystem.

Om oriktiga registreringar som beror på serviceproducentens slarvighet förorsakar större arbetsmängd än normala korrigeringsåtgärder har Österbottens välfärdsområde rätt att av serviceproducenten ta betalt för kostnaderna som korrigeringen förorsakat.

6.4 Person som ansvarar för tjänster och personal

Den ansvariga personen som utsetts till serviceenheten hos serviceproducenten ska vara godkänd som ansvarig person i tillsynsmyndighetens producentregister Soteri (eller tidigare Valveri-register). Den ansvariga personen för serviceenheten ska leda verksamheten och övervaka att tjänsterna uppfyller de krav som föreskrivs under hela den tid tjänsterna tillhandahålls. Den ansvariga personen ska ha den utbildning, erfarenhet och yrkeskompetens som verksamheten kräver.

En socialarbetare eller en person som har för uppgiften lämplig högre högskoleexamen och kännedom om branschen kan arbeta med administrativa ledningsuppgifter inom socialvården. Dessutom krävs tillräcklig ledarförmåga. Andra ledningsuppgifter som förutsätter styrning av klientarbetet får skötas av en person som har en för uppgiften lämplig högskoleexamen, kännedom om branschen och tillräcklig ledarförmåga. (Tillämpningsguide för socialvårdslagen 2024). Personen ska vara godkänd i det register över yrkesutbildade personer inom socialvården (JulkiSuosikki) som upprätthålls av Tillstånds- och tillsynsverket.

Som ansvarig chef för tjänster inom hälsovården kan en legitimerad eller med yrkesbeteckning skyddad yrkesutbildad person arbeta, som är godkänd i Tillstånd- och tillsynsverkets register över yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården JulkiTerhikki.

Den person som ansvarar för tjänsterna ska ha minst goda muntliga och nöjaktiga skriftliga språkkunskaper i båda nationalspråken. Nivån på de språkkunskaper som krävs beror på klientgruppen och vilken profil tjänsten har. I en tvåspråkig enhet ska tjänsterna tillhandahållas på båda inhemska språken. I en enspråkig enhet ges tjänsterna på antingen svenska eller finska, beroende på vilket språk klienten använder. Tjänsteproducenten ska i sin information till klienterna ange på vilket språk tjänsteproducenten tillhandahåller tjänsterna, så att klienten

kan välja tjänsteproducent enligt sitt modersmål. Om man avviker från krav på person som ansvarar för tjänsterna, finns det beskrivet i tillämpningsdirektivet för ifrågavarande tjänst.

Serviceproducenten eller ledande person eller person hos serviceproducenten som är behörig att företräda, fatta beslut eller kontrollera, får inte genom lagakraftvunnen dom som framgår av straffregistret ha gjort sig skyldig till brott eller gärning som nämns i 80 § i lagen om offentlig upphandling eller koncession (1397/2016) eller till försummelse som nämns i lagens 81 §.

Tjänsteproducenten ska ha tillräckligt med personal för verksamheten, och personalen ska uppfylla kraven enligt 9 § i tillsynslagen (741/2023). Av personalen förutsätts rätt att utöva hälsovårdares eller sjukskötares yrke enligt lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994) eller rätt att använda närvårdar-, primärskötar- eller hjälpskötartitel enligt förordningen om yrkesutbildad personal inom socialvården (608/2005). Inom socialvården förutsätts motsvarande behörighet enligt lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015).

På hemtjänstens stödtjänster (måltids-, klädvårds- och städtjänster samt tjänster som främjar socialt umgänge) tillämpas inte lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015).

Vårdbiträde är inte yrkesutbildad personal inom social- och hälsovården. Utbildningen för vårdbiträden leder inte till examen men ger färdigheter att arbeta i biträdande uppgifter inom service för åldringar och personer med funktionsnedsättning.

Av personal som utför sjukvårdsåtgärder som anges service- och vårdplanen förutsätts rätt att utöva hälsovårdares eller sjukskötares yrke enligt lagen som getts om yrkesutbildade personer inom sjuk- och hälsovården (339/1993 med ändringar). Personalens kunnandes ska vara på en nivå som motsvarar klienternas vårdbehov och personalen förbinder sig till samarbete med klientens anhöriga/närstående. Vikarier ska ha tillräcklig utbildning inom social- och/eller hälsovårdsbranschen.

Serviceproducenten ska se till att personalens yrkesskicklighet bibehålls och utvecklas samt att personalen får tillräcklig fortbildning (lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården 559/1994, lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården 817/2015, social- och hälsovårdsministeriets förordning om fortbildning för social- och hälsovårdspersonal social- och hälsovårdsministeriets förordning 57/2024). Serviceproducenten förbinder sig att dokumentera och beskriva för välfärdsområdet hur producentens personal upprätthåller sin yrkesskicklighet.

Arbetsgivarna har tystnadsplikt. Tystnadsplikten gäller även efter att avtalet upphört. Serviceproducenten är skyldig att beakta bestämmelser som gäller tystnadsplikt när avtal med underleverantörer ingås.

6.5 Tjänsteproducentens och personalens anmälningsskyldighet

Privata tjänsteproducentens egenkontrollanmälan

En servicesedelproducent ska trots sekretessbestämmelserna genom en egenkontrollanmälan omedelbart underrätta Österbottens välfärdsområde (tjänsteanordnare)

om sådana missförhållanden som framkommer i tjänsteproducentens egen eller dennes underleverantörs verksamhet och som i väsentlig grad äventyrar klient- och patientsäkerheten samt om händelser, skador eller tillbud där klient- och patientsäkerheten har äventyrats allvarligt och om andra sådana brister som tjänsteproducenten inte har förmått eller inte förmår åtgärda genom egenkontroll. (Lag om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023, 29 §).

Mer detaljerade anvisningar om hur du gör en anmälan och den elektroniska egenkontrollanmälan finns på välfärdsområdets hemsida punkt: För professionella och serviceproducenter/Egenkontroll och tillsyn: Privata tjänsteproducentens egenkontrollanmälan. Den anmälan om egenkontroll som du har skickat kommer att vidarebefordras till enheten för kvalitet och tillsyn i Österbottens välfärdsområde för kännedom. Efter mottagandet av anmälan kommer tillsynen att kontakta dig eller din tjänsteenhet inom ett till två (1–2) dygn efter mottagandet av anmälan eller senast den första arbetsdagen efter händelsen.

En person som ingår i tjänsteanordnarens eller tjänsteproducentens personal eller arbetar med motsvarande uppgifter i ett uppdragsförhållande eller som underleverantör ska trots sekretessbestämmelserna utan dröjsmål underrätta ansvarspersonen för tjänsteenheten eller någon annan person som ansvarar för övervakning av verksamheten, om han eller hon i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård och hälso- och sjukvård för klienten eller patienten eller upptäcker eller får kännedom om en lagstridighet av annat slag. (Lag om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023, 29§).

6.6 Personkort

Österbottens välfärdsområde förutsätter att serviceproducenten/personalen använder personkort med fotografi när de sköter sina arbetsuppgifter. Av personkortet ska framgå företagets namn, logo, personens förnamn och titel.

6.7 Språkkunskap

Klienten har rätt att själv välja tjänster på antingen finska eller svenska. De språkliga rättigheter som tjänstens användare har ska förverkligas i tjänst som produceras med servicesedel på samma sätt som i tjänsterna som välfärdsområdet själv ordnar i enlighet med språklagen (423/2003) både när tjänsterna ges och i kommunikationen i samband med dem. Serviceproducenten förbinder sig att alltid se till att tillräcklig mängd personer som uppfyller förutsättningarna i denna punkt hör till personalen.

6.8 Lokaler

Serviceproducentens lokaler ska hela tiden uppfylla säkerhetsbestämmelserna så att klienternas/patienternas säkerhet kan garanteras i enlighet med lagen och myndigheternas bestämmelser. Kraven som ställs på lokalerna finns i de delar som handlar om enskilda tjänster.

6.9 Vårdmaterialsutdelningen

Det material som delas ut via vårdmaterialsutdelningen skaffar producenterna enligt de direktiv som finns för Österbottens välfärdsområde.

Utdelningen av vårdmaterial och tillbehör baserar sig på individuellt behov. För tillgång till vårdmaterial behöves en remiss från läkare, sjukskötare, stomiskötare eller uroterapeut.

Vårdmaterial delas ut åt dem som är långtidssjuka och som vårdas i öppna vården. Vårdmaterial delas ut för högst tre månaders behov i taget. För sårvårdsmaterial gäller tre (3) månaders självrisk. Tilläggsinformation om vårdmaterialutdelningen och kontaktpersoner finns på välfärdsområdets hemsida: Utdelning av vårdmaterial.

6.10 Uppsägning av avtalet

Vid uppsägning av avtalet mellan serviceproducenten och klienten från serviceproducentens sida är uppsägningstiden två (2) veckor.

7. Klientens ställning och rättigheter

En servicesedel kan beviljas en klient vars hemkommun hör till Österbottens välfärdsområde. Klienten har rätt att få information av Österbottens välfärdsområde om sin ställning som användare av servicesedel, värdet på servicesedeln, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen bestäms och uppskattat belopp samt om klientavgift för motsvarande tjänst som bestäms enligt lagen som getts om social- och hälsovårdens klientavgifter.

Klienten har rätt att av Österbottens välfärdsområde få handledning i hur servicesedeln används. Klienten ska underrättas om möjligheten att kontakta aktören som beviljat servicesedeln. För inkomstrelaterade servicesedlar ska klienten ge inkomstuppgifter som är nödvändiga för beviljandet av servicesedeln. Klienten ska också ges information om från vilket annat ställe och vilka uppgifter om hen kan skaffas oberoende av hens samtycke. Klienten ska ges möjlighet att ta del av uppgifterna som skaffats från annat ställe och ge nödvändig förklaring i ärendet. Om klienten/patienten har lämnat felaktiga eller ofullständiga uppgifter om sig själv till den instans som beviljar servicesedeln, ansvarar klienten/patienten för de kostnader som servicesedeln förorsakar tjänsteproducenten.

Att få servicesedel är ingen subjektiv rättighet, men den ger möjlighet att välja serviceproducent då man fått beslut om tjänsten.

Klienten har rätt att vägra ta emot servicesedlar (Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården 569/2009, § 6). Då ska hens tjänster ordnas på annat sätt till exempel som egen verksamhet inom Österbottens välfärdsområde, köptjänst eller genom att klienten fungerar själv som arbetsgivare (t.ex. anställer personlig assistent).

När klienten valt servicesedel, ska hen söka sig till godkänd privat serviceproducent. Om klienten vill har hen också rätt att byta serviceproducent.

Enligt språklagen har människan rätt att få tolktjänster, om hen inte kan finska eller svenska språket eller om hen på grund av sjukdom eller funktionshinder inte kan bli förstådd. Myndighet som beställt tolken betalar tolkningskostnaderna eftersom lagen förpliktar till av myndighet anordnad tolkning vid behov. I fråga om patienter med flyktingbakgrund ersätter staten de tolknings kostnader som uppstått i kommunerna. (THL, Språklagen 423/2003).

I samband med att behovet av tjänster och vård bedöms och klienten inte kan finska eller svenska bedömer och överväger yrkesutbildad person inom social- och hälsovården om det är nödvändigt att använda tolk. På servicesedeln och i klient-, vård- och/eller rehabiliteringsplanen ska nämnas om klienten behöver tolk. I det här fallet är det den som beviljar servicesedeln som betalar tolkningstjänsten. I första hand används distanstolkning.

Serviceproducenten beställer tolken och meddelar samtidigt att det handlar om en klient med servicesedel och att fakturan ska skickas till den som beviljat servicesedeln. Serviceproducenten ger tolken faktureringsuppgifterna. Beslutsnumret på servicesedeln ska anges på tolkningsfakturan.

Servicesedelklienter ska inte faktureras för kilometerersättning. Restid ingår inte i servicesedeln, om inte annat anges i de servicespecifika tillämpningsanvisningarna.

Producerandet av servicesedeltjänster grundar sig på serviceavtal mellan klienten och serviceproducenten. På avtalet tillämpas konsument- och avtalsrättsliga bestämmelser och rättsprinciper efter innehållet. I lagen (8/2007) som getts om konsumenttvistenämnd regleras hur man får tvister om avtal mellan klient och serviceproducent prövade av konsumenttvistenämnden. Också bestämmelser i lagen som getts om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009), lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) och lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992) påverkar klientens ställning.

7.1 Klientrespons, anmärkningar, klagomål och anmälningar om patientskador

Då tjänsteenhetens plan för egenkontroll utarbetas och ändras ska tjänsteproducenten ta hänsyn till respons som regelbundet samlas in från de klienter och patienter som tillhandahålls tjänster vid enheten, deras anhöriga och närstående samt från tjänsteenhetens personal (tillsynslag 741/2023, 27 §)

Klienten/patienten har rätt att ge respons om kvaliteten på servicen och övriga saker som hör till servicen i första hand till serviceproducenten och till Österbottens välfärdsområde.

Serviceproducenten ska vägleda klienten till Österbottens Välfärdsområdets socialombud eller patientombuds tjänster.

Socialombud: Telefon 040 507 9303, telefontid: måndag–fredag, kl. 08.00–14.00, socialombud@ovph.fi (oskyddad e-post). Besöksadress: Vasa centralsjukhus, A1, Sandviksgatan 2–4, 65130 Vasa

Patientombud: Telefon 06 218 1080, telefontid: måndag–torsdag, kl. 9–11 och kl. 12.00–13.00, patientombud@ovph.fi (oskyddad e-post). Besöks- och postadress: Vasa centralsjukhus, A1, Sandviksgatan 2–4, 65130 Vasa.

Klienten har rätt att framställa en anmärkning om sitt bemötande till den ansvariga personen vid socialvårdens verksamhetsenhet eller till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården. Klienten har också rätt att anföra klagomål hos den tillsynsmyndighet som övervakar socialservicen, Tillstånds- och tillsynsverket (lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000).

Patienten har rätt att framställa en anmärkning till den ansvariga chefen för verksamhetsenheten inom hälso- och sjukvården. Patienten har också rätt att anföra klagomål om vården eller bemötandet i samband med vården hos den tillsynsmyndighet som övervakar hälso- och sjukvården, Tillstånds- och tillsynsverket. Dessutom kan patienten i enlighet med patientskadelagen göra anmälan till patientförsäkringscentralen vid skedda patientskador (lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992). Om ovan nämnda händelser har varit eller är pågående ska utredningarna alltid utan dröjsmål lämnas in till Österbottens välfärdsområde. I sin årliga egenkontrollrapport ska serviceproducenten även nämna utredningar om anmärkningar, besvär, klagomål och vårdskadeanmälningar (på en allmän nivå) som gäller tjänster som producerats med servicesedlar och vilka beslut som fattats om dem.

Serviceproducenten förbinder sig att följa villkoren i detta tillämpningsdirektiv. Österbottens välfärdsområde är med stöd av servicesedellagen skyldig att övervaka kvalitetsnivån på de tjänster som godkända privata serviceproducenter producerar och att stryka serviceproducenter från förteckningen över godkända serviceproducenter om tillämpningsdirektivet inte följs.

7.2 Fel i service, reklamation, rättelse och ersättning

Tjänsten anses vara felaktig om den avviker från innehållskraven i det allmänna tillämpningsdirektivet eller tillämpningsdirektiv för enskilda tjänster, lagstiftning eller innehållskrav på tjänst som nämns i avtal. Ansvaret för högklassig och noggrant utförd tjänst vilar på serviceproducenten (konsumentskyddslagen 38/1978). Österbottens välfärdsområde ansvarar inte för serviceproducentens fel.

Tjänsten är felaktig också då den inte motsvarar de uppgifter som serviceproducenten på förhand gett om sin verksamhet och då dessa uppgifter kan antas ha påverkat klienten beslut vid val av serviceproducent. Samma gäller uppgifter som getts om genomförandet av tjänsterna. (konsumentskyddslagen 38/1978).

Klienten ska underrätta serviceproducenten om eventuella dröjsmål eller fel i tjänsten genast då han/hon upptäckt dröjsmålet eller felet. Reklamationer som gäller serviceproducentens tjänster ska framföras direkt till serviceproducenten och reklamationerna ska även meddelas till den person som ansvarar för den ifrågavarande servicesedeltjänsten i Österbottens välfärdsområde samt till kvalitets-och tillsynsenheten för kännedom. Klienten får oberoende av det ovanstående åberopa fel och dröjsmål i servicen, om serviceproducenten har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

Serviceproducenten ska svara på reklamationen inom sju (7) vardagar efter att den anlänt. Klienten kan ge serviceproducenten och Österbottens Välfärdsområde respons i fråga om servicens kvalitet och annat som ingår i servicen. Klientresponsen används för att utvärdera kvaliteten och ändamålsenligheten i serviceproducentens verksamhet och utvecklandet av verksamheten. Responsen bör besvaras inom rimlig tid senast fjorton (14) vardagar efter att den mottagits, om klienten bett om svar.

Serviceproducenten ska underrättas om reklamationer och anmärkningar som beställaren mottagit om serviceproducenten inom sju (7) vardagar efter att beställaren mottagit reklamationen. Om händelsen orsakat fara eller skada, ska serviceproducenten underrättas om reklamationen genast. Serviceproducenten ska svara beställarens angående reklamation eller anmärkning skriftligen senast inom två (2) veckor från mottagandet av reklamationen eller anmärkningen. Om klienten bett om svar bör respons ges inom rimlig tid, senast fjorton (14) vardagar efter att den mottagits.

Serviceproducenten och beställaren är båda skyldiga att reklamera fel eller brister som de upptäckt i servicesedelportalen och som kan påverka antingen den ena avtalspartens uppgifter eller klientens ställning.

I fel- och fördröjningssituationer har klienten alltid rätt att kräva att serviceproducenten uppfyller avtalet. Serviceproducenten rättar genast till ett fel i servicen och kompenserar den olägenhet som orsakas av ett dröjsmål på egen bekostnad om klienten godtar rättelsen.

Om felet eller förseningen inte kan korrigeras eller om det inte görs inom rimlig tid efter att klienten meddelat om felet eller dröjsmålet, har klienten rätt att få gottgörelse. Klienten kan också välja att låta en annan serviceproducent utföra den tjänst han eller hon inte fått på bekostnad av den serviceproducent som brutit avtalet.

På grund av fel eller fördröjning i servicen har klienten rätt att avstå från att godkänna serviceproducentens serviceprestation till den del som inte utförts på ett riktigt sätt. Serviceproducenten ska ge Österbottens välfärdsområde förklaring till felet eller fördröjningen. Om Österbottens välfärdsområde godkänner serviceproducentens förklaring och om den givna servicen motsvarar ställda/överenskomna kvalitetskrav, betalas en summa som motsvarar värdet på servicesedeln till serviceproducenten.

7.3 Hävande av avtal

Klienten har rätt att häva avtalet med omedelbar verkan om serviceproducenten, efter att ha mottagit en reklamation, inte utan dröjsmål rättar sitt felaktiga förfarande. Klienten och serviceproducenten kan också häva det inbördes avtalet med omedelbar verkan om den andra parten upprepade gånger eller på annat sätt väsentligt bryter mot sina avtalsförpliktelser.

Klienten får häva avtalet också utan uppsägningstid på grund av fel eller dröjsmål som beror på serviceproducenten om avtalsbrottet är väsentligt. Väsentligt avtalsbrott är till exempel att medarbetare/arbetstagare inte alls kommer till arbetsplatsen och serviceproducenten inte underrättar klienten om det här eller genast ordnar ersättande hjälp, eller medarbetaren/arbetstagaren väsentligt försummar genomförandet av avtalad hjälp eller är berusad på arbetsplatsen, bryter mot säkerhetsbestämmelser, begår brott eller kontraktsbrott när tjänsten utförs, eller när avtalsbrotten är återkommande.

Meddelande om hävning av avtalet ska lämnas skriftligen till avtalsparten (klienten eller serviceproducenten). I meddelandet ska grunderna för hävningen anges.

7.4 Uppsägning av avtal

Vid uppsägning av avtalet mellan klienten och serviceproducenten från klientens sida är uppsägningstiden två (2) veckor.

7.5 Skadestånd

Klienten har rätt till ersättning för en direkt skada som han eller hon lider av som en följd av dröjsmål eller fel som orsakats av serviceproducenten. Serviceproducenten är inte ansvarig för skador som orsakas av dröjsmål, om serviceproducenten kan bevisa att dröjsmålet beror på omständigheter som han/hon inte har kunnat påverka och som man rimligen inte kan förutsätta att serviceproducenten hade kunnat beakta då avtalet ingicks och vars följder han/hon inte heller rimligen hade kunnat undvika eller övervinna.

Österbottens välfärdsområde svarar inte för skada som orsakats av serviceproducenten. Om man är tvungen att förnya tjänsten eller klienten behöver annan tjänst till följd av serviceproducentens fel eller felaktigt utförd åtgärd ansvarar serviceproducenten för kostnaderna.

Serviceproducenten ansvarar till fullt belopp för allt arbete, alla registreringar, kostnader, oegentligheter eller skador som serviceproducenten gjort eller gjorts för serviceproducenten eller med serviceproducentens samtycke och som beställaren kan hållas ansvarig för med stöd av dataskyddsbestämmelser eller klientbestämmelser inom social- och hälsovården.

Skador som serviceproducenten orsakat ersätts i första hand genom serviceproducentens försäkring och i sista hand ansvarar serviceproducenten för dem i enlighet med skadeståndslagen (412/1974).

Klienten har rätt att få ersättning för indirekta skador som orsakats av fel eller av att tjänsten fördröjts endast om serviceproducenten har varit slarvig. Klienten är alltid skyldig att handla på så vis ett han/hon som följd av egna handlingar eller försummelser inte utan orsak förvärrar skadorna som orsakas av fördröjningen eller felet.

7.6 Avgörande av meningsskiljaktigheter

Tvister avgörs i första hand genom inbördes förhandlingar. På tolkandet av avtal och lösandet av tvister tillämpas rätt som gällde i Finland när avtalet ingicks. Avtalstvister som avtalsparterna inte kan lösa genom inbördes förhandlingar överlåts till Österbottens tingsrätt att lösa.

Österbottens välfärdsområde deltar inte i behandlingen avtalstvister mellan serviceproducent och klient. Vid avtalstvister används tidigare beslut från konsumenttvistenämnden som riktlinjer. Om meningsskiljaktigheterna inte kan lösas genom inbördes förhandlingar kan klienten föra ärendet till konsumenttvistenämnden.

8. Ansöka om att bli servicesedelproducent

En privat social- och hälsovårdsproducent och en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som är självständig yrkesutövare måste först godkännas och registreras i registret över tjänsteproducenter Soteri för att kunna ansöka om att bli servicesedelproducent.

Om serviceproducenten söker sig enbart till stödtjänster inom socialvården och/eller till servicesedelproducent för personlig assistans, bör serviceproducenten vara godkänd till i registret över producenter av stödtjänster som Österbottens välfärdsområde upprätthåller före behandlingen av ansökan om servicesedlar kan inledas. (producenter av stödtjänster och producenter av personlig assistans som godkänts som producenter i kommun eller välfärdsområde före 1.1.24). Serviceproducenter av stödtjänster och personlig assistans som inleder/startar sin verksamhet efter 1.1.2024 måste vara registrerade i Soteri-registret över tjänsteproducenter. När registreringsbeslutet har utfärdats kan tjänsteproducenten ansöka om att bli servicesedelproducent inom välfärdsområdet.

Österbottens välfärdsområde ska börja behandla serviceproducentens ansökan inom en (1) månad från att ansökan inkommit. Beslutet gällande ansökan ska göras inom två (2) månader från det att serviceproducenten har lämnat in sin ansökan med nödvändiga bilagor. Ansökan behandlas först då alla nödvändiga bilagor har lämnats in. Om krävda bilagor inte har lämnats in inom tre (3) månader från det att ansökan har inkommit, avslås ansökan.

8.1 Servicesedelsystemet Palse

Genom att registrera sig och fylla i en ansökningsblankett och bilagorna som gjorts upp för funktionen ansöker man om att bli servicesedelproducent i Palse. Ansökningsblanketten med bilagor finns i servicesedelportalen på internetsidan: https://palse.fi/. Enheten för kvalitet och tillsyn behandlar ansökningen som inkommit elektroniskt genom att använda Palses Effectror-system. Man kan ansöka om att bli serviceproducent året runt.

Redan före serviceproducenten skickar in ansökan ska hon/han noggrant sätta sig in i tillämpningsdirektiven för servicesedlar. Tillämpningsdirektiven består av två delar: en allmän del och servicespecifika tillämpningsdirektiv. Genom att bekräfta och lämna in ansökningsblanketten i Palse.fi-portalen förbinder sig serviceproducenten att följa tillämpningsdirektiven när han/hon arbetar som servicesedelproducent.

Som servicesedelproducent godkänns alla sökande som uppfyller i nämnda villkor på ansökningsblanketten och tillämpningsdirektivet. Godkända servicesedelproducenter får ett förvaltningsbeslut samt meddelande om godkännandet via Palse.fi portalen. Företagets uppgifter publiceras i serviceproducentportalen www.palse.fi, där kontaktuppgifter, godkända tjänster och prissättning kan ses nationellt.

8.2 Vastuu Group Pålitlig Partner -programmet

De kontroller som görs via myndighetsregister i syfte att utreda serviceproducentens behörighet är lagstadgade. (Lagen om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitande av utomstående arbetskraft 1233/2006, §5), och de görs när man ansöker om att bli serviceproducent samt i fortsättningen årligen.

Österbottens välfärdsområde förutsätter, att den som söker sig till producent av servicesedeltjänster och företag som fungerar som producenter av servicesedeltjänster med anställda arbetstagare har i samband med ansökningsprocessen anslutit sig eller ansluter sig till Vastuu Group Oy:s Pålitliga Partner-programmet (www.vastuugroup.fi). Då behöver serviceproducenten inte bifoga intyg i enlighet med beställaransvarslagen till sin ansökan eftersom beställaren alltid får utredningar om enskilda serviceproducenter i enlighet med beställaransvarslagen automatiskt via Palse-systemet. Vid behov kan serviceproducenten spara beställaransvarsdokumenten som pdf-version genom Palse-portalen. Beställaransvarsdokumenten ska uppdateras årligen och även vid förändringar.

Österbottens välfärdsområde får nedan nämnda lagstadgade utredningar direkt från Pålitlig Parter-beställaransvarsrapporten:

- Utredning om huruvida företaget är infört i förskottsuppbördsregistret och arbetsgivarregistret enligt lagen om förskottsuppbörd (1118/1996) samt i registret över mervärdesskattskyldiga enligt mervärdesskattelagen (1501/1993
- Handelsregisterutdrag
- Utredning om att företaget inte har sådan skatteskuld som avses i 20 b § 1 mom. 2 punkten i lagen om offentlighet och sekretess i fråga om beskattningsuppgifter (1346/1999) eller en av myndighet lämnad utredning om beloppet av skatteskuld.
- Intyg över tecknande av pensionsförsäkringar för arbetstagare samt över betalning av pensionsförsäkringsavgifter eller utredning om att en betalningsöverenskommelse har ingåtts angående pensionsförsäkringsavgifter som förfallit till betalning
- En redogörelse för vilket kollektivavtal som ska tillämpas på arbetet eller för de centrala anställningsvillkoren
- En redogörelse för hur företagshälsovården är ordnad.
- Vid behov intyg över tecknad försäkring i enlighet med lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar.

8.3 Uppgifter som bifogas till ansökning om att bli servicesedelproducent

Lagen om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitande av utomstående arbetskraft (22.12.2006/1233), dvs. beställaransvarslagen förpliktar den som beställt arbetet att utreda om beställarens avtalsparter uppfyller lagstadgade skyldigheter som avtalsparter och arbetsgivare.

Lagen tillämpas om servicesedelsproducent har anställda som arbetar inom Österbottens välfärdsområde. Lagen tillämpas inte på företag med en (1) person, men Österbottens välfärdsområde begär ändå ifrågavarande uppgifter av alla serviceproducenter. I Finland övervakar Regionförvaltningsverket i Södra Finland att beställaransvarslagen efterföljs. **Lagen förutsätter att beställaren begär och avtalsparten lämnar in till beställaren högst tre (3) månader gamla uppgifter och utredningar.**

När serviceproducenten ansöker om att bli serviceproducent sänder serviceproducenten nödvändiga bilagor till beställaren. Bilagorna som sänds in bör vara under tre (3) månader gamla (räknat från och med ansökningsdatum) med undantag av Tillstånds- och tillsynsverkets

(tidigare Avis och Valviras) beslut om införande i register eller tillstånd. Bilagorna kan sändas elektroniskt via Palse bifogade till serviceproducentansökan.

Dokument som sänds tillsammans med ansökan:

- Handelsregisterutdrag
    - Försäkran om att företaget/serviceproducenten inte meddelats näringsförbud (Lagen om näringsförbud 1059/1985). Uppgiften om näringsförbud syns i handelsregistersystemet och finns inskrivet i handelsregisterutdraget.
- Utredning om att man finns med i förskottsuppbördsregistret (Lagen om förskottsuppbörd 1118/1996).
- Utredning om att man är med i arbetsgivarregistret (www.vero.fi).
- Utredning om att man är med i registret över mervärdesskattskyldiga (Mervärdesskattelagen 1501/1993).
- Intyg över att skatter är betalda och vid behov skatteskuldsintyg (utredning om att företaget inte har sådan skatteskuld som avses i 20 b § 1 mom. 2 punkten i lagen om offentlighet och sekretess i fråga om beskattningsuppgifter (1346/1999) eller en av myndighet lämnad utredning om skatteskuldsbeloppet (utredning om betalningsarrangemang eller betalningsplan).
- Företagets senaste bokslut eller senaste delårsrapport av företagets bokförare.
- Försäkringsbolagets intyg över att krävda försäkringar är i kraft och betalda (ArPL, FöPL, ansvarsförsäkring, patientförsäkring).
    - Vid behov utredning om att betalningsavtal som gäller förfallna pensionsförsäkringar har gjorts över betalning av lagstadgade pensionsförsäkringar och pensionsförsäkringsavgifter.
- Utredning om ordnandet av företagshälsovård (undertecknad och försedd med datum) (Lagen om företagshälsovård 1383/2001 2§), till exempel en kopia av avtal om företagshälsovård eller själv upprättad skriftlig utredning (datum, underskrift) om hur den lagstadgade företagshälsovården har ordnats. Av utredningen ska framgå företagshälsovårdens serviceproducent. När avtalspart vid ingående av avtal ännu inte har skyldighet att ordna företagshälsovård, ska beställaren redovisa hur avtalsparten tänker ordna den.

Beställaren ska förvara beställaransvarsutredningen minst två (2) år från det att arbetet som avtalet gäller har avslutats.

Dessutom ska serviceproducenten bifoga följande dokument till ansökan som sänds in:

- Tillstånd eller registreringsbeslut
- Administrativt beslut om godkännande av stödtjänstproducenter i stödserviceregistret eller Soteri-registreringsbeslut
- Läkemedelsplan, om serviceproducenten genomför medicinering (försedd med datum och undertecknad)
- egenkontrollplan (försedd med datum och undertecknad)
- beskrivning av registerföring av klienter/patienter (EU GDPR -förordning 2016/679) (www.tietosuoja.fi)
- beskrivning av företagets personalstruktur och antal anställda (försedd med datum och undertecknad),

- språkintyg (person som ansvarar för tjänsterna) samt beskrivning av krav på språkkunskaper som ställs på personalen och språkkunskaper (vid behov språkintyg),
- redogörelse för underleverantörer som används och deras insatser i servicesedelverksamheten (om uppgifterna inte framgår av egenkontrollplanen).

Utöver ovan nämnda bilagor kan ännu bilagor om enskilda tjänster krävas till ansökan av serviceproducenten. Sådana bilagor nämns särskilt i tillämpningsdirektiv om enskilda tjänster.

I fråga om serviceproducenter som producerar stödtjänster och personlig assistans avgörs behovet att sända in vissa intyg och bilagor efter tjänsten och varierar från fall till fall.

9. Avslå serviceproducents ansökan eller återkalla godkännandet

Österbottens välfärdsområde har rätt att omedelbart, utan uppsägningstid eller inom en tidsram som Österbottens välfärdsområde själv bestämmer återkalla godkännandet av en tjänsteproducent som tillhandahållare av servicesedlar, om klient- eller patientsäkerheten allvarligt äventyras.

Österbottens välfärdsområde har rätt avslå ansökan gjord av serviceproducent eller upphäva/ återkalla godkännande och stryka serviceproducenten från förteckningen över godkända serviceproducenter omedelbart utan uppsägningstid om:

- serviceproducenten trots skriftlig uppmaning av Österbottens välfärdsområde inte följer villkoren i tillämpningsdirektiven och god vård- och servicepraxis,
- serviceproducenten har, trots reklamation, inte utan dröjsmål korrigerat sitt felaktiga förfarande
- serviceproducenten har, trots skriftlig uppmaning inte sparat eller uppdaterat de dokument som krävs på Palse.fi-webbplatsen inom utsatt tid.
- serviceproducenten har gjort sig skyldig till allvarlig förseelse mot förfaringssätt vid utövande av sitt yrke,
- serviceproducentens rätt att självständigt utöva sitt yrke har begränsats eller avskaffats,
- tillståndsmyndigheten har återkallat antingen helt eller delvis tillståndet som den beviljat serviceproducenten,
- serviceproducenten uppfyller inte eller har försummat sina skyldigheter i beställaransvarslagen,
- serviceproducenten har blivit insolvent, har inte klarat av att betala sina fakturor inom utsatt tid, har inlett ackordsförfarande, har försatts i likvidationstillstånd, eller serviceproducenten har begärts/försatts i konkurs,
- serviceproducenten eller någon i dess ledning eller person som använder rätt att representera, fatta beslut eller övervaka är dömd för brott mot person eller ekonomiskt brott som har betydelse för hur förutsättningarna för producerandet av tjänster förverkligas, serviceproducenten har försummat att betala försäkringsavgifter, skatter eller socialskyddsavgifter (undantag är avtal med skattemyndigheten),
- serviceproducenten har gett i väsentlig grad fel och vilseledande uppgifter om sin verksamhet,
- serviceproducenten har producerat tjänst på ett sätt som strider mot servicesedelbeslutet,
- serviceproducenten har missbrukat sin ställning bland klienterna,
- serviceproducenten har inte uppfyllt sin förpliktelse att utbilda och utveckla personalens kunnande,
- serviceproducenten ber själv att godkännandet återkallas.

Att handla mot direktiv, regler och bestämmelser kan vara ett väsentligt avtalsbrott som ger beställaren rätt att häva och avsluta samarbetet. Samtidigt upplöses också serviceavtalen mellan klienterna och serviceproducenten.

10. Klient- och patienthandlingar och dataskydd

Enligt EU:s dataskyddsförordning (679/2016) och kunduppgiftslagen (703/2023, 13 §) fungerar Österbottens välfärdsområde som registerhållare av kunduppgifter i tjänst som ordnas med servicesedel. Eftersom det handlar om myndighetsdokument fattar Österbottens välfärdsområde som registerhållare beslut om utlämnande av uppgifter. Författningar i offentlighetslagen som gäller utlämnande av handlingar och sekretess tillämpas på handlingar även när serviceproducenten har dem.

10.1 Klientregisterföring och behandling av klientuppgifter

Serviceproducenten förbinder sig att använda klient- och patientuppgifter endast för att uppfylla avtalad uppgift. Att använda klient- eller patientuppgifter till marknadsföring eller på annat sätt som inte ingår i avtalet är absolut förbjudet. Klientens uppgifter kan ges till utomstående endast på lagliga grunder och med vederbörandes uttryckliga samtycke. Österbottens välfärdsområde fattar som registeransvarig beslut om utlämnande av uppgifter till utomstående**.**

Sekretessbelagd handling eller kopia eller utskrift av den får inte visas eller lämnas ut till utomstående och inte med hjälp av teknisk anslutning eller på annat sätt lämnas ut till utomstående för påseende eller användning. I klient- och vårdrelation avses med utomstående andra personer än de som deltar i klientens vård. Känsliga uppgifter och andra sekretessbelagda uppgifter får inte sändas som textmeddelande eller genom okrypterad e-post.

Klient-och patientuppgifterna ska förvaras och behandlas i enlighet med stadgar i gällande lagstiftning. Serviceproducenten ansvarar, utöver behandlingen av klient- och patientuppgifter, även för dokumentens dataskydd och datasäkerhet samt för att definiera och upprätthålla lagenliga användarrättigheter inom sin egen verksamhet**.** Serviceproducenten förbinder sig att följa sekretess- och tystnadsplikt samt handla enligt Österbottens välfärdsområdes anvisningar. (Dataskyddslagen 1050/2018, EU:s dataskyddsförordning 679/2016, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000, lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992, kunduppgiftslagen (703/2023), lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999 senare offentlighetslagen, arkivlagen 831/1994).

Av klienthandlingarna ska framgå deras behandlingsgrund, serviceanordnare och serviceproducent samt servicegivare (kunduppgiftslagen 703/2023, 27 §, 38 §). Serviceproducenten förbinder sig att se till att behandlingen av personuppgifter och dataskyddet är på den nivå som krävs i EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU) 2016/679.

Serviceproducenten ska behandla uppgifter noggrant och till exempel se till att sekretessbelagda uppgifter behandlas på rätt sätt. Uppgifterna i klientregistret samt uppgifterna om klientskap är sekretessbelagda.

Serviceproducenten ser till och ansvarar för att klientuppgifter som är förknippade med servicesedeln är avskilda från serviceproducentens övriga register och att endast de personer som behöver uppgifterna för att genomföra servicen använder uppgifterna.

Serviceproducenten förbinder sig till att genast överföra alla klientuppgifter utan debitering till beställaren när klients avtal upphör eller hävs.

Serviceproducenten förbinder sig att skriva aktuella uppgifter i klienthandlingar på så vis som förutsätts i lagstiftning, nationella och registratorns redovisningsdirektiv.

I undantagssituationer, till exempel vid störningar i telekommunikationerna, ska den privata tjänsteproducenten se till att nödvändig aktuell information om klientens tillstånd finns tillgänglig trots störningen. Vid avbrott ska klientuppgifter dokumenteras, till exempel på en pappersblankett, som sedan överförs till klient-/patientdatasystemet omedelbart efter att avbrottet upphört. När uppgifterna har överförts till elektronisk form ska pappersversionerna förstöras på ett ändamålsenligt sätt, så att principen om dataminimering följs. Serviceproducenten förbinder sig att inte behandla klientuppgifter efter att klientförhållandet har avslutats och att förstöra klientuppgifterna efter att de har överlämnats till Österbottens välfärdsområde.

Om en tjänsteproducent inom socialvården använder ett elektroniskt klientdatasystem ska tjänsteproducenten ansluta sitt klientdatasystem till Kanta-tjänsterna senast den 1 september 2026. Med hjälp av registeranvändningsrätt ska tjänsteproducenten spara de klienthandlingar som upprättas direkt i Kanta-tjänsternas klientdatalager för socialvården, i det register där välfärdsområdet är personuppgiftsansvarig.

Klienten kan framställa en begäran om kontroll eller rättelse av fel till registratorn det vill säga Österbottens välfärdsområde, eller om serviceproducenten och Österbottens välfärdsområde särskilt avtalat, direkt till serviceproducenten. Österbottens välfärdsområde är ändå den som i sista hand avgör begäran om kontroll och rättelse. Endast Österbottens välfärdsområde kan fatta beslut om utlämnande av klientuppgifter till utomstående aktörer.

Österbottens välfärdsområde eller en oberoende expert som välfärdsområdet utsett som inte kan vara konkurrent till serviceproducenten, har rätt att när som helst under den tid som dessa villkor är i kraft kontrollera att serviceproducenten följer förpliktelserna i dessa tillämpningsdirektiv. Österbottens välfärdsområde ska avisera om genomförande av tillsyn 14 dagar på förhand. Om orsak finns att misstänka att serviceproducenten inte behandlar klientuppgifter i enlighet med villkoren i detta tillämpningsdirektiv har Österbottens välfärdsområde rätt att utföra tillsyn utan att avisera om detta på förhand.

Föremål för tillsynen är behandlingen av klientuppgifter vid serviceproducentens dokumentation samt system och lokaler som används vid behandlingen av klientuppgifterna. Serviceproducenten deltar aktivt i genomförandet av tillsynen. På begäran av Österbottens välfärdsområde deltar serviceproducenten även i tillsynsmyndighetens kontroll av Österbottens välfärdsområde och ger tillsynsmyndigheten uppgifter som behövs för att genomföra kontrollen.

Båda parterna ansvarar själv för kostnader som vållats dem av tillsynen. Om det under tillsynen kommer fram att serviceproducenten inte har följt villkoren i tillämpningsdirektivet eller dataskyddslagstiftningen ansvarar serviceproducenten för alla kostnader som vållats av tillsynen.

10.2 Överförande och förvaring av klient- och patienthandlingar

Österbottens välfärdsområde och serviceproducenten ansvarar för säkerställandet av att uppgifter som är nödvändiga för anordnandet av klientens service överförs från en part till en annan under serviceprocessens olika skeden.

Kunduppgiftslagen (703/2023, 67 §) förpliktar offentliga och privata tillhandahållare av social- och hälsovårdstjänster att bli användare av nationella informationssystemtjänster. Privata tillhandahållare av social- och hälsovårdstjänster ska ansluta sig till det riksomfattande kundinformationssystemet (Kanta-tjänsterna) inom de övergångstider som anges i 102 § i kunduppgiftslagen. Välfärdsområdet uppmanar de producenter av socialvårdstjänster som agerar för dess räkning att ansluta sig till Kanta så snart som möjligt genom en direkt anslutning till ett kundinformationssystem som uppfyller kraven i kundinformationslagen, men förutsätter att anslutningen till Kanta har skett senast vid den ovan nämnda tidpunkten 1.9.2026. Mer detaljerade anvisningar om användningen av funktionaliteten för registeranvändarrättigheter finns på välfärdsområdets webbplats: Så här fungerar vi/För professionella och serviceproducenter/Anvisningar gällande informationshantering till privata serviceproducenter inom social- och hälsovård. Kanta-tjänsterna ger anvisningar om anslutning till det nationella klientdataregistret.

I kunduppgiftslagen (703/2023) föreskrivs bestämmelser om privata serviceproducentens rätt att få nödvändiga och viktiga klient- och patientuppgifter. Varje patients och klients handlingar bildar en sammanhängande helhet för klientens eller patientens vård eller service, som man kan stödja sig på vid senare lösningar.

Klientuppgifterna ska inlämnas till välfärdsområdet på ett separat överenskommet sätt och med en frekvens som avtalats separat med beaktande av § 14 i kunduppgiftslagen och senast när tjänsterna avslutas. För tjänsteproducenterna kommer det att utarbetas närmare anvisningar om överföring av uppgifter i situationer där de ännu inte har en grundläggande kantaanslutning. Klient-/patientuppgifterna ska återlämnas i sin helhet (alla dokument). Frågor om arkivering och överföring av klientuppgifter kan riktas till e-postadressen för de privata tjänsteproducenterna inom välfärdsområdet: serviceproducenter.kunduppgifter@ovph.fi. Serviceproducenten ansvarar för alla eventuella kostnader som uppstår vid överföring av uppgifter.

I serviceproducentens eget system får uppgifter som uppkommit vid köp av tjänster förvaras endast för kvalitetskontroll, statistikföring och fakturering. Även för dessa ändamål får de förvarade uppgifterna endast innehålla en nödvändig mängd personuppgifter, inte klient- eller patientuppgifter. Vid behandling av personuppgifter ska principerna enligt dataskyddsförordningen följas, med beaktande av ändamålsbegränsningen. Serviceproducenten ansvarar för att alla klientuppgifter som hör till välfärdsområdets register förstörs efter att de har överlämnats till registerföraren (välfärdsområdet) på ett korrekt sätt. Om det av tekniska skäl inte är möjligt att radera uppgifter som tillhör välfärdsområdet, ska serviceproducenten informera välfärdsområdet för att situationen och eventuella fortsatta åtgärder ska kunna bedömas.

Serviceproducenten ansvarar för de logguppgifter som uppkommer vid behandlingen av klientuppgifter. Serviceproducenten ska säkerställa att logguppgifterna bevaras i enlighet med lagens krav. Enligt klientdatalagen ska logguppgifter sparas i 12 år från den dag då

logghändelsen har uppstått. Serviceproducenten ska fastställa rutiner för uppföljning av loggуppgifter som en del av sin informationssäkerhetsplan. Loggуppföljningen ska genomföras regelbundet och dokumenterat så att obehöriga åtkomstförsök, missbruk av användarrättigheter och andra avvikelser kan upptäckas och utredas.

10.3 Datasystem

Serviceproducenten bör ha tillgång till internet: e-postadress, brandvägg och uppdaterat antivirusprogram. Serviceproducenten rekommenderas skaffa elektroniskt patient- och klientdatasystem som uppfyller anslutningskraven för Kanta-tjänsterna. Av uppgifter som sparats i systemet ska regelbundet tas säkerhetskopior.

En aktör som behandlar kund- och patientuppgifter elektroniskt ska upprätta en separat informationssäkerhetsaplan i enlighet med kunduppgiftslagen (703/2023, 77 §) och THL:s föreskrift 3/2024 (Föreskrift om redogörelser och krav som ska tas in i informationssäkerhetsplanen THL/4/4.05.00/2024). Med hjälp av planen säkerställer de att verksamheten utförs med tillräckliga och enhetliga informationssäkerhets- och dataskyddspraxis.

I informationssäkerhetsplanen beskrivs bland annat på vilka sätt man säkerställer tillräcklig utbildning och tillräckligt kunnande hos personalen, vilka uppgifter systemunderhåll har samt organisationens informationssäkerhetspolitik. THL och visar på begäran hur bestämmelserna tillämpas och upprätthåller mallunderlag av egenkontrollplanen. Serviceproducenten genomför övervakning av användningsloggуppgifter för Österbottens välfärdsområdes räkning och för producerandet av servicesedeltjänster och rapporterar på begäran om genomförd loggövervakning. Tjänsteproducenten har skyldighet att spara loggуppgifterna i enlighet med det som stadgas kunduppgiftslagen (703/2023).

10.4 Brott mot informationssäkerhet

Med brott mot informationssäkerhet avses en händelse som leder till att behandlade klientuppgifter i misstag eller lagstridigt förstörs, försvinner, ändras, olovligt utlämnas eller åtkomst till uppgifter, eller en händelse där informationssäkerheten som gäller klientuppgifter har riskerats.

Serviceproducenten ska utan dröjsmål informera välfärdsområdet om brott mot informationssäkerhet som rör klientuppgifter. Det är viktigt att välfärdsområdet hinner reagera på anmälan inom 72 timmar. Anmälan ska göras till Österbottens välfärdsområdes dataskyddsombud via telefonväxeln på nummer 06 218 1111 eller per e-post till dataskyddsombudet (dataskyddsombud@ovph.fi). Under helger, vid allvarliga och brådskande fall, ska incidenten anmälas per telefon till 2M-IT:s servicedesk på journumret 010192233. Anmälan kan på vardagar även göras elektroniskt med hjälp av formuläret för egenkontrollanmälan för privata serviceproducenter via den elektroniska egenkontrollanmälningsblanketten för privata tjänsteproducenten (se mer i kapitel 6.5). Dessutom förbinder sig serviceproducenten att underrätta Österbottens välfärdsområde om andra väsentliga störnings- eller problemsituationer som kan påverka registrerades ställning och rättigheter.

Serviceproducenten förbinder sig att hjälpa Österbottens välfärdsområde att underrätta tillsynsmyndigheten om brott mot informationssäkerhet och ge Österbottens välfärdsområde tillgång till alla uppgifter det begär. Serviceproducenten är skyldig att underrätta den registrerade om brott mot informationssäkerheten.

Serviceproducenten ska genast vidta åtgärder för att förhindra och lindra skadliga effekter av brott mot informationssäkerhet. Efter brott mot informationssäkerhet ska serviceproducenten utarbeta förslag till Österbottens välfärdsområde om förfaringssätt genom vilka brott mot informationssäkerhet kan förhindras i fortsättningen och implementera dem utan onödigt förhalande.

Serviceproducenten ska dokumentera alla informationssäkerhetsincidenter som gäller klientuppgifter, orsakerna till dem, deras konsekvenser, de korrigerande åtgärder som vidtagits samt de åtgärder som genomförts för att förebygga motsvarande händelser i framtiden.

Serviceproducenten ansvarar för alla krav som tredje part eller registrerad framställer, skador, utgifter och kostnader samt administrativa böter som tillsynsmyndigheten ställer och som vållas Österbottens välfärdsområde för att serviceproducenten bryter mot dessa villkor i tillämpningsdirektivet eller mot lagstiftning om informationssäkerhet.

Om ifrågavarande lagstiftning ändras eller rekommendationer, instruktioner eller bestämmelser som gäller den eller tolkningen av den ändras och ändringarna påverkar Österbottens välfärdsområdes ställning eller skyldigheter eller skyldigheter eller ansvar som beskrivits i detta tillämpningsdirektiv, kan Österbottens välfärdsområde för denna del ge bestämmelser och anvisningar som kompletterar och preciserar detta tillämpningsdirektiv.

11. Sekretess- och tystnadsplikt

Samma sekretessregler som binder anställda i Österbottens välfärdsområde binder också serviceproducenter som producerar tjänster med servicesedlar. Sekretessbestämmelserna gäller även om den personal som är anställd hos tjänsteproducenten arbetar i beställarens lokaler. Tystnadsplikt gäller för alla personer som har att göra med klienter eller deras handlingar. Serviceproducenten ska på begäran kunna visa att en sekretessförbindelse har undertecknats och att personalen har fått introduktion i de krav som gäller behandling av klient- och patientuppgifter. Bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt finns bland annat i lagen om behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (703/2023), offentlighetslagen (621/1999), dataskyddslagen (1050/2018) samt Europeiska unionens allmänna dataskyddsförordning (EU 2016/679).

Serviceproducenten förbinder sig att följa lagstadgad sekretess- och tystnadsplikt vid producerande av tjänster enligt detta avtal. Serviceproducenten ansvarar för att endast anställda eller personer i uppdragsförhållande hos producenten för vilkas arbete det är nödvändigt (Social- och hälsovårdsministeriets förordning om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården 457/2024), och som gett skriftlig sekretessförbindelse kan behandla uppgifter om klienten. Serviceproducenten ska säkerställa att användarrättigheter beviljas, ändras och återkallas i enlighet med arbetsuppgifterna samt utan dröjsmål ingripa vid eventuella missbruk. Tjänsteproducenten ska regelbundet samt i samband med personalförändringar kontrollera att användarrättigheterna är aktuella.

Serviceproducenten och Österbottens välfärdsområde förbinder sig att hemlighålla material och uppgifter som de fått av varandra i den mån de enligt lag ska hemlighållas samt inte använda dem till några andra ändamål än avtalsenliga syften. Dessa sekretessbestämmelser gäller även efter det att serviceproducenten inte längre producerar tjänst som köps med servicesedel. Sekretessbelagda uppgifter får inte användas för egen eller annans vinning eller för att skada någon. Serviceproducenten ska utan dröjsmål underrätta Österbottens välfärdsområdet om informationssäkerhets- och dataskyddsavvikelser som gäller klient- och patientuppgifter.

Tjänsteproducenten ska för sin del säkerställa att den registrerades rättigheter tillgodoses samt vid behov hänvisa begäranden om information till rätt personuppgiftsansvarig. Tjänsteproducenten fungerar som självständig personuppgiftsansvarig för klientuppgifter i den utsträckning uppgifterna behandlas inom den egna verksamheten. När det gäller klientuppgifter som hänför sig till uppdraget agerar tjänsteproducenten däremot för uppdragsgivarens, Österbottens välfärdsområdes, räkning.

12. Beskattning

12.1 Inkomstbeskattning och avdragsrätt i beskattningen

Servicesedel är skattefri förmån för mottagare av tjänst. Skattefriheten förutsätter att servicesedeln:

- beviljas för klart fastställda tjänster
- är personlig och inte kan överföras på annan person
- inte är pengar som betalas direkt till klienten och klienten inte själv kan bestämma vad den används till.

Vid användande av servicesedel berättigar inte klientens självrisk till hushållsavdrag i inkomstbeskattningen (Inkomstskattelagen 1065/2003).

Om klienten köper tilläggstjänster av serviceproducenten helt på egen bekostnad är klienten berättigad till hushållsavdrag för den delen. I avdraget ingår varje år självrisk. Närmare anvisningar om hushållsavdraget fås av Skatteförvaltningen (www.vero.fi).

Klienten har ingen rätt att få ersättning till självriskandelen i enlighet med sjukförsäkringslagen (1224/2004). Ersättning kan ändå fås för resekostnader i enlighet med sjukförsäkringslagen.

12.2 Mervärdesbeskattning

Tjänster som produceras med servicesedel bör vara mervärdesskattefira. Enligt 34 § i mervärdesskattelagen (1501/1993) betalas skatt inte för försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster. Skatt betalas inte heller då den som bedriver vårdverksamhet i samband med vården överlåter tjänster och varor som sedvanligt ingår i vården.

Mer information om momsbeskattning av hälso- och sjukvården finns på Skatteförvaltningens hemsida: Mervärdesbeskattning av hälso- och sjukvård (Utgivningsdatum 19.5.2026. Diarienummer: VH/5918/00.01.00/2025) och detaljerade anvisning om skattebeskattning av socialvårdstjänster (Utgivningsdatum 2.1.2024. Diarienummer: VH/5932/00.01.00/2023). I enlighet med medelvärdesbeskattnings anvisning om mervärdesskatt är förutsättningarna som ska vara uppfyllda för att försäljning av socialvårdstjänster ska vara momsfri bland annat att:

- tjänsteproducenten och dess tjänsteenhet är registrerade i registret över tjänsteproducenter (Soteri)
- den sociala servicen grundar sig antingen på ett beslut av en offentlig myndighet eller på ett skriftligt avtal mellan tjänsteproducenten och klienten
- tjänsteproducenten har uppgjort en serviceplan eller motsvarande plan i samarbete med klienten. Plan behöver inte utarbetas om det är fråga om tillfällig rådgivning och handledning eller om utarbetandet av planen av annan orsak är uppenbart onödigt. När socialvården genomförs av privat producent av socialservice med stöd av beslut som välfärdsområdet fattat, ansvarar välfärdsområdets socialmyndighet för utarbetandet av en plan,
- tjänsteproducenten har en plan för egenkontroll, vars genomförande övervakas av tjänsteproducenten.

13. Fakturering och betalningspraxis

Österbottens välfärdsområde förbinder sig att betala med servicesedel ersättning för tjänst som privat serviceproducent ger till ett värde som motsvarar värdet på servicesedeln.

Om priset som klienten och serviceproducenten avtalat för tjänsten är mindre än värdet på servicesedeln, är Österbottens välfärdsområde skyldig att betala serviceproducenten högst priset som klienten och serviceproducenten kommit överens om.

Tilläggstjänster ingår inte i värdet på servicesedeln som Österbottens välfärdsområde beviljat och klienten betalar tilläggstjänster själv. Tilläggstjänster som klienten betalar själv skrivs in i eget särskilt avtal mellan klienten och serviceproducenten.

Österbottens välfärdsområde kontrollerar och meddelar värdena på servicesedlarna årligen före slutet av november. Värdena på välfärdsområdets servicesedlar träder i kraft från och med 1.1. Under december månad ska tjänsteproducenten meddela eventuella ändringar i sina egna priser i servicesedelportalen. Serviceproducenternas prisändringar träder i kraft 1.1.

Serviceproducenten fakturerar Österbottens välfärdsområde genom att skicka elektronisk faktura en gång i månaden.

Mera ingående anvisningar om faktureringspraxis som gäller för olika tjänster finns i tillämpningsdirektiven för enskilda tjänster.

Serviceproducenten skapar en faktureringsreferens i Palse.fi för genomförda tjänster. Serviceproducenten skickar fakturan med eget faktureringssystem till Österbottens välfärdsområdes nätfakturaadress. Serviceproducenten skriver på fakturan faktureringsreferensen som producenten fick i palse.fi portalen och fakturans slutsumma.

Fakturan ska i första hand skickas som nätfaktura:

Österbottens välfärdsområde: FO-nummer 3221324–6
Mottagaradress för E- faktura: FI9420521800007669
Förmedlarkod: NDEAFIHH
Operatör: Nordea Bank Finland OYJ

Om serviceproducenten inte kan skicka fakturan som nätfaktura, skickas fakturan till adressen:

Österbottens välfärdsområde
PB 101, 65101 VASA

14. Organiseringsansvar och tillsyn

Tillstånds- och tillsynsverket fungerar som tillstånds- och tillsynsmyndighet för tjänsteproducenter inom social- och hälsovården.

Österbottens välfärdsområde ansvarar för skötseln av uppgifter som angivits för välfärdsområdet. Österbottens välfärdsområde svarar för organiseringen av sina lagstadgade uppgifter i enlighet med 7 § i lagen om välfärdsområden (611/2021), för tillgodoseendet av sina invånares lagstadgade rättigheter och för samordningen av tjänstehelheterna samt svarar i fråga om de tjänster som organiseras och andra åtgärder för: lika tillgång till tjänsterna och åtgärderna, fastställandet av behovet av tjänster och åtgärder samt deras mängd och kvalitet, valet av sätt att producera tjänster och åtgärder, styrningen och tillsynen av tjänsternas och åtgärdernas produktion, utövandet av myndigheternas behörighet.

Välfärdsområdet ska säkerställa att andra tjänsteproducenter som producerar tjänster som omfattas av välfärdsområdets organiseringsansvar har tillräckliga professionella, verksamhetsmässiga och ekonomiska förutsättningar för att sörja för produktionen av tjänsterna.

Välfärdsområdets uppgift är styra och övervaka den tjänsteproduktion som omfattas av dess organiseringsansvar. Välfärdsområdet har trots sekretessbestämmelserna rätt att av privata tjänsteproducenter och deras underleverantörer avgiftsfritt få de uppgifter och utredningar som är nödvändiga för kontroll av förutsättningarna för att tjänsterna produceras på behörigt sätt och för att genomföra tillsynen. (Lagen om välfärdsområdet 611/2021, Lagen om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023).

Österbottens välfärdsområde övervakar kvaliteten på sina godkända serviceproducenters tjänster och ser till att kvaliteten på tjänsterna uppfyller kriterierna i servicesedellagen och tillämpningsdirektivet. Serviceproducenten godkänner tillsyns- och auditeringsbesök som välfärdsområdet gör till serviceenheten, samarbets- och utvecklingsmöten samt klientenkäter och klientresponsundersökningar till sina klienter som använder servicesedlar.

Myndighet i Österbottens välfärdsområde har för kontroll av förutsättningarna för att tjänsterna produceras på behörigt sätt och för att genomföra tillsynen rätt att inspektera (planerat eller på förhand oanmält besök) den privata tjänsteproducentens och dess underleverantörs lokaler och utrustningar och då få tillträde till lokaler och utrymmen som den privata tjänsteproducenten och dess underleverantör förfogar över. Inspektionsrätten gäller dock inte utrymmen som används för boende av permanent natur, om inte inspektionen är nödvändig för att trygga klientens ställning och rättigheter och ändamålsenliga tjänster. På inspektioner tillämpas i övrigt 39 § i förvaltningslagen (434/2003). Serviceproducenten är förpliktad att samarbeta med den övervakande organisationen.

15. Kvalitetsledning

Klient- och patientsäkerheten är en viktig del av övergripande kvalitets- och riskhanteringen inom social- och hälsovården. Serviceproducenten ska systematiskt följa och utvärdera kvaliteten på tjänster han/hon producerar, kvaliteten på verksamheten och klient- och patientsäkerheten genom egenkontroll och olika förfaranden för att säkerställa kvaliteten. Serviceproducenterna ska beakta kvaliteten och säkerhetsaspekten i all beslutsfattning och utveckling av verksamheten.

Genom riskhantering säkerställer man att serviceproducenten och producentens personal har tillräckliga kunskaper om eventuella risker som är förenade med serviceverksamheten. Interna risker i verksamheten kan till exempel ha att göra med personalen, klienterna, serviceverksamheten, lokalerna eller utrustningarna.

Serviceproducenten ska följa kvaliteten på och säkerheten i tjänsterna som producenten producerar med hjälp av olika redskap som ger uppföljningsdata, kvalitetsmätare och förfaringssätt för kvalitetsledning. Uppföljningssystemets funktion beror på hur aktiv och uppmärksam på säkerheten personalen är. Personalen bör informera om missförhållanden, säkerhetsrisker och riskfyllda händelser som de lägger märke till i deras arbete. Att förebygga riskhändelser och missförhållanden och att rapportera om händelserna ingår i personalens vardagliga arbete och är en del av egenkontrollen. Uppföljningsdata fås till exempel genom respons från klienter, anmärkningar och klagomål, oros-, missförhållande-, tillbudsanmälningar, användning av begränsande åtgärder, säkerhets ronder osv. Utifrån uppföljningsdatat kan eventuella riskfaktorer och faror utvärderas på förhand och förebyggande lösningar för att kontrollera dem tänkas ut.

Förfaranden vid anmälning och hantering av riskhändelser och missförhållanden bör beskrivas i serviceproducentens dokument om kvalitetsledning och patient-/klientsäkerhet såsom till exempel i egenkontroll-, medicinerings- och informationssäkerhetsplanen. I följande kapitel beskrivs ovan nämnda dokument mera ingående och hänvisas kort till utarbetandet/utvärderandet av service-, rehabiliterings- och/eller vårdplanen, krav på innehåll i egenkontrollrapporten och skyldighet att anmäla riskhändelser som berör medicintekniska produkter.

15.1 Program för egenkontroll

En tjänsteanordnare (Österbottens Välfärdsområde) och en sådan tjänsteproducent som tillhandahåller tjänster vid flera än en tjänsteenhet ska utarbeta ett program för egenkontroll i elektroniskt format i fråga om de uppgifter och tjänster som de ansvarar för och offentliggöra det i ett allmänt datanät eller på något annat sätt som främjar deras offentlighet. (741/2023,26§).

I programmet för egenkontroll ska det bestämmas hur fullgörandet av de skyldigheter som avses i 23 § i fråga om tjänsteanordnaren och 27 § i fråga om tjänsteproducenten ordnas och genomförs. Programmet för egenkontroll ska omfatta serviceproducentens service som skaffas av underleverantörer eller som produceras själv.

I programmet för egenkontroll ska det anges hur genomförandet, säkerheten och kvaliteten i fråga om social- och hälsovårdstjänsterna samt genomförandet av jämlikhet i tjänsterna för klienterna och patienterna ska övervakas och hur observerade brister ska avhjälpas. En del av programmet för egenkontroll utgör också tjänsteenhetens planer för egenkontroll, som omfattar den dagliga verksamheten, och planer för läkemedelsbehandling.

Genomförandet av programmet för egenkontroll ska följas upp utifrån respons som regelbundet samlas in från de klienter och patienter som tillhandahålls tjänster, deras anhöriga och närstående samt från tjänsteenhetens personal.

Programmet för egenkontroll samt de iakttagelser som baserar sig på uppföljningen av programmet och åtgärder som baserar sig på iakttagelserna ska offentliggöras med fyra månaders mellanrum i det allmänna datanätet eller på andra sätt som främjar deras offentlighet.

Tjänsterna ska utvecklas utifrån de iakttagelser som gjorts vid uppföljningen av genomförandet av programmet för egenkontroll och utifrån uppföljningen av att den personal som deltar i kundarbetet är tillräcklig samt den respons som avses i 3 mom.

Anvisningar om hur man upprättar ett egenkontrollprogram (bland annat en mall för utarbetandet av programmet för egenkontroll) finns på Klient- och patientsäkerhetscentrets webbplats (För experter och studerande/Materialbank/Klient- och patientsäkerhetsverktyg/).

15.2 Plan för egenkontroll

En tjänsteproducent ska övervaka kvaliteten och ändamålsenligheten samt klient- och patientsäkerheten i sin egen och en underleverantörs verksamhet. För att säkerställa att den dagliga verksamheten är av god kvalitet, ändamålsenlig och säker och för uppföljning av att den personal som deltar i klient- och patientarbetet är tillräcklig ska tjänsteproducenten för varje tjänsteenhet utarbeta en plan för egenkontroll som omfattar alla de tjänster som produceras vid tjänsteenheten av tjänsteproducenten och för tjänsteproducentens räkning. En beskrivning av förfarandet för anmälan av farliga situationer och hur man kan dra lärdomar av dem ska ingå i planen för egenkontroll.

Tjänsteproducenten ska utarbeta en plan för egenkontroll i enlighet med Tillstånds- och tillsynsverkets (tidigare Valviras) beslut (8.5.2024 Dro V/42106/2023. Då tjänsteenhetens plan för egenkontroll utarbetas och ändras ska tjänsteproducenten ta hänsyn till respons som regelbundet samlas in från de klienter och patienter som tillhandahålls tjänster vid enheten, deras anhöriga och närstående samt från tjänsteenhetens personal. Då tjänsteenhetens plan för egenkontroll utarbetas och ändras ska hänsyn också tas till tillsynsmyndigheternas styrning och beslut.

Tjänsteproducenten ska göra upp planen för egenkontroll i elektronisk form och offentliggöra den i det allmänna datanätet eller på något annat sätt som främjar planens offentlighet samt hålla planen för egenkontroll offentligt framlagd i tjänsteenheten. Genomförandet av den verksamhet som beskrivs i tjänsteenhetens plan för egenkontroll ska följas upp och de brister som observerats vid uppföljningen ska avhjälpas. En utredning om uppföljningen ska göras och de förändringar som görs till följd av den ska offentliggöras med fyra månaders mellanrum i det allmänna datanätet eller på något annat sätt som främjar deras offentlighet samt hållas

offentligt framlagda i tjänsteenheten. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras. (Lagen om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023, 27 §).

Tjänsteproducenten och ansvarspersonen svarar för att planen för egenkontroll genomförs i den dagliga verksamheten då tjänster produceras. Tjänsteproducentens personal säkerställer tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerheten samt utvecklar tjänsterna inom ramen för tjänsteenhetens egenkontroll.

Serviceproducenten ska utse en person/ ansvarig chef som ansvarar för tjänsterna och egenkontrollen på så vis som förutsätts i lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023,10§). Ledningen och personalen i verksamhetsenheten ska göra upp egenkontrollplanen tillsammans. Planen för egenkontroll ska uppdateras utan dröjsmål när det sker förändringar i verksamheten som gäller servicekvaliteten samt klient- och patientsäkerheten. Planen för egenkontroll ska också uppdateras när de ansvariga personerna byts ut. Planen för egenkontroll ska genomgås och uppdateras minst en gång per år.

Uppdaterad egenkontrollplan ska finnas till allmänt påseende i enheten och på serviceproducentens webbsidor så att klienter, anhöriga och personer som är intresserade av egenkontrollen enkelt och utan särskild begäran kan läsa den.

Chef som ansvarar för verksamheten godkänner och underskriver egenkontrollplanen.

I egenkontrollplanen ska skrivas in hur man handlar i enheten om tjänsten av en eller annan orsak inte verkställs i enlighet med de mål som ställts upp för tjänsten eller risk finns att klientsäkerheten äventyras. Målet med egenkontrollen är att personalen hela tiden utvärderar sin verksamhet, hör klienter och anhöriga i frågor som gäller kvalitet och klientsäkerhet samt beaktar responsen från klienterna vid utvecklandet av verksamheten.

I egenkontrollplanen bör alla de centrala åtgärderna vara beskrivna med vilka serviceproducenten övervakar, främjar och upprätthåller kvaliteten på tjänsterna i sin verksamhet, personalens kunnande och arbete, förverkligandet och respekterandet av klienternas självbestämmanderätt, rättvishet, individualitet, god behandling och klienternas säkerhet. I planen bör man beskriva hur respons samlas in av klienterna, hur responsen behandlas och utnyttjas vid utvecklandet av verksamheten.

Verksamheten ska uppfylla kvalitetskraven i lagstiftningen, tillståndsvillkoren, välfärdsområdet, samt de kvalitetskrav som serviceproducenten själv ställt upp för sin verksamhet.

Egenkontrollen är en viktig del av riskhanteringen. I egenkontrollplanen beskrivs processen med serviceproducentens riskhantering det vill säga hur missförhållanden som förekommer i klienters tjänster och situationer som medför risker har identifierats och identifieras, hur man förebygger dem, hur man informerar om missförhållanden och risker, hur de behandlas, hur korrigerande åtgärder genomförs och hur man följer hur de blir förverkligade.

Anvisningar om hur man upprättar en plan för egenkontroll finns på Tillstånds- och tillsynsverkets hemsida: Plan för egenkontroll för tjänsteenheter inom social- och hälsovården. Uppdaterad egenkontrollplan ska finnas sparad som bilaga i Palse.fi portalen.

15.3 Plan för läkemedelsbehandling

Om serviceproducentens personal utför läkemedelsbehandling eller deltar i sådan, ska serviceproducenten ha skriftlig plan för läkemedelsbehandling och en utsedd person som ansvarar för läkemedelsförsörjningen.

Planen för läkemedelsbehandling ska vara uppgjord i enlighet med Social- och hälsovårdsministeriets (SHM) Säker läkemedelsbehandling: Handbok för upprättande av plan för läkemedelsbehandling (2021:7) och Österbottens välfärdsområdes instruktioner. På samma webbplats finns en mall för plan för läkemedelsbehandling.

Planen för läkemedelsbehandling ska uppdateras årligen och alltid vid behov och den ska vara godkänd och undertecknad av läkare som ansvarar för läkemedelsbehandlingen i verksamhetsenheten (datum, identifikationssignum och underskrift).

Läkemedelsbehandlingen ska förverkligas och personalens kunnande ska säkerställas i enlighet med Österbottens välfärdsområdes instruktioner om förverkligande av läkemedelsbehandling och rekommendationerna i handboken Säker läkemedelsbehandling (SHM 2021:7). Mer information om de krav och anvisningar som gäller genomförandet av läkemedelsbehandling inom välfärdsområdet finns på vår webbplats (För professionella och serviceproducenter/Egenkontroll och tillsyn): Vägledning för egenkontroll vid läkemedelsbehandling. Uppdaterad plan för läkemedelsbehandling ska finnas sparad som bilaga i Palse.fi portalen.

15.4 Plan för informationssäkerhet

Serviceproducenten ska uppgöra en informationssäkerhetsplan i enlighet med 77 § i kunduppgiftslagen (703/2023). Planen ska uppdateras årligen och alltid vid behov. Planen för informationssäkerhet är ett dokument som beskriver informationssäkerhets- och dataskyddspraxis hos producenten av social- och hälsovårdstjänster. Planen för informationssäkerhet beskriver hur serviceproducenten har ordnat egenkontroll för informationssäkerhet och dataskydd i sin verksamhet. I Institutet för hälsa och välfärds (THL) föreskrift 3/2021 föreskrivs om redogörelser och krav som ska ingå i planen för informationssäkerhet. Av planen för informationssäkerhet ska framgå hur serviceproducenten uppfyller kraven i 27 § i kunduppgiftslagen om behandling av klient- och patientuppgifter och informationssystem. Genomförandet av informationssäkerhetsplanen ska följas upp som en del av organisationens egenkontroll, och planen ska uppdateras när väsentliga förändringar sker i verksamheten, informationssystemen eller lagstiftningen.

Mer information om upprättandet av planen och mall för informationssäkerhetsplan finns på THL:s webbsida: https://thl.fi/sv/anvisningar-for-professionella/foreskrifter-och-certifiering/tillhandahallare-av-tjanster.

15.5 Plan för service, vård och rehabilitering och bedömningar

I serviceenheten bedöms regelbundet tillsammans med klienten hur mål som skrivits in i planerna förverkligas och klientens behov av vård och omsorg. Service- och/eller vårdplanens aktualitet ses över och bedöms regelbundet men ändå minst halvårsvis och alltid vid behov.

Rehabiliteringsplanen ses över och bedöms med 1–2 två års intervaller och den som beställer tjänsten ansvarar för uppgörandet av rehabiliteringsplanen.

Verksamhetsenheten deltar i olika utredningar som mäter klienters funktionsförmåga inom Österbottens välfärdsområde, till exempel RAI-bedömningar.

I de servicespecifika tillämpningsdirektiven kan det ges mer detaljerade anvisningar om hur ovan nämnda planer och bedömningar ska utarbetas.

15.6 Egenkontrollrapport

Serviceproducenten ska utarbeta en egenkontrollrapport om sin verksamhet årligen. **Egenkontrollrapporten om föregående år ska utarbetas före slutet av februari följande år och sparas på palse.fi portalen.** Serviceproducenten behöver inte skicka separat egenkontrollrapporten till Österbottens välfärdsområde, men Österbottens välfärdsområde kan begära att få se rapporten alltid vid behov, till exempel vid tillsynsbesök eller i samband med missförhållanden, anmärkningar, klagomål och eller incidenter och olyckstillbud.

Egenkontrollrapporten ska innehålla minst följande information:

- basuppgifter om serviceproducent och service/enhet
- uppgifter om ansvarig/chef som ansvarar för service/enhetens tjänster
- uppgifter om verksamheten under föregående år (tjänster/antal klienter eller patienter och antal patientbesök) under hela året och eventuella förändringar som skett i dem
    - tjänster, lokaler, personal (situationen i slutet av året: vakanser, titlar, uppgifter, antal, kunnande)
- beskrivning av hur personalen upprätthåller sin yrkesskicklighet
- uppgifter om personalens förverkligade fortbildning
- beskrivning av hur centrala kvalitetsmål förverkligats (till exempel RAI-uppgifter) beskrivning av begränsande åtgärder som används, hur de används och antal
- sammanfattning och antal respons, anmälningar om missförhållanden, olyckstillbud och incidenter, anmärkningar och klagomål samt utvecklingsåtgärder som planerats och förverkligats på grund av dessa
- reklamationer, och svar på dem samt uppgifter om åtgärder de föranlett till
- sammandrag av övervakningen av kvaliteten på tjänsterna samt av klient-/patientsäkerheten i vårdtjänster
- sammandrag av resultatet av eventuella kundnöjdhetsundersökningar som serviceproducenten gjort/låtit göra av egen verksamhet samt utvecklingsåtgärder som genomförts utgående från dessa.

15.7 Riskhändelser förorsakade av medicintekniska produkter

Personalen inom social- och hälsovården använder regelbundet många produkter, utrustningar och informationssystem som om de används fel kan äventyra patientens säkerhet.

Den utrustning och de anordningar som används i tjänsteproducentens tjänsteenheter ska uppfylla kraven och vara säkra. Tjänsteproducenten ska sörja för sina skyldigheter enligt lagen om medicintekniska produkter (719/2021). Den yrkesmässiga användaren ska ha en utsedd

ansvarig person som ansvarar för att användarens verksamhet uppfyller kraven i denna lag (719/2021, § 32, § 33) och enligt andra lagar.

Enligt lag ansvarar arbetsgivaren för att se till att personalen får tillräcklig inskolning i hur hälsovårdens produkter, utrustningar och informationssystem används. Inskolningskraven ska vara fastställda och hur de blir förverkligade ska vara dokumenterat. Nya egenskaper i utrustningar förutsätter inskolning och information om identifierade risker ska delas ut till användare.

Riskhändelser som social- och hälsovårdens medicintekniska produkter förorsakar och som har lett till eller kunde ha lett till att patientens, användarens eller annan persons hälsa äventyrats ska alltid anmälas som riskhändelse till Fimea. En yrkesmässig användare ska lämna rapport om varje riskhändelse som förorsakats av produkt eller utrustning inom hälsovården och som beror på produktens eller utrustningen egenskaper, icke önskvärda biverkningar, en avvikelse eller störning i produktens prestanda, brister i märkningen av produkten, en bristfällig eller felaktig bruksanvisning för produkten, eller användningen av produkten.

16. Tillämpningsdirektivets giltighet och ändring

Det här tillämpningsdirektivet gäller tills vidare. Beställaren har rätt att göra ändringar i tillämpningsdirektiven för servicesedlar och i dess bilagor.

Österbottens välfärdsområdes styrelse godkänner servicesedlar, tillämpningsdirektivets allmänna del och tillämpningsdirektiv som utarbetats för enskilda tjänster och uppdateringar och ändringar som görs i dessa. Österbottens välfärdsområde informerar skriftligen serviceproducenten om ändringar genast efter att beslut fattats. Ändringarna träder i kraft tidigast en månad efter att meddelandet har sänts.

Om serviceproducenten inte vill förbinda sig till ändringarna i anvisningarna för servicesedlarna, ska producenten skriftligen underrätta Österbottens välfärdsområdes registratur inom 30 dagar från att meddelandet om ändringarna har sänts. Om ovan nämnda meddelande inte lämnas in till Österbottens välfärdsområde, förbinder sig serviceproducenten att följa de ändrade villkoren i ändringsanmälan från och med nämnda datum emellertid tidigast en månad efter att ändringsanmälan har sänts.

Om Österbottens välfärdsområde genom administrativa beslut slutar använda servicesedlar eller ändrar på uppställda villkor för användandet av servicesedlar så att serviceproducenten inte längre uppfyller de nya villkoren, har Österbottens välfärdsområde rätt att upphäva serviceproducentens godkännande och stryka serviceproducentens namn från förteckningen över godkända serviceproducenter. Då ska Österbottens välfärdsområde skicka ett skriftligt uppsägningsmeddelande till serviceproducenten minst tre (3) månader före uppsägningstidpunkten. Om fortsatt vård av servicesedelklienter avtalas separat med varje enskild klient. Om klienten vill, kan han/hon fortsätta vården eller tjänsterna som ingår i servicesedeln och som inte är klara hos en annan serviceproducent eller i Österbottens välfärdsområdes egen serviceproduktion.

Även serviceproducenten ska lämna in skriftligt uppsägningsmeddelande till Österbottens välfärdsområde minst tre (3) månader före önskad uppsägningstidpunkt. Serviceproducenten har skyldighet att vid uppsägningstidpunkten sköta de tjänster som servicesedeln innehåller för de servicesedelklienter som vid uppsägningstidpunkten behandlas eller slutföra påbörjad vård enligt avtal mellan serviceproducenten och klienten. Klienten har rätt att byta serviceproducent om hon/han vill.

När tjänsteproducentens servicesedelverksamhet upphör har tjänsteproducenten inte rätt att automatiskt överföra sina klienter/patienter till en annan servicesedelproducent, eftersom klienten/patienten har rätt att själv välja tjänsteproducent. Klienten/patienten kan, om hen så önskar, fortsätta pågående vård eller tjänster som omfattas av servicesedeln hos en annan servicesedelproducent eller inom Österbottens välfärdsområdes egen serviceproduktion.

Serviceproducenten har inte rätt att överföra sin rätt att fungera som producent av servicesedeltjänster. Ny serviceproducent ska göra ny ansökan till Österbottens välfärdsområde.

17. Lagstiftning och rekommendationer

1. Arkivlagen (831/1994)
2. Arbetarskyddslag (738/2002)
3. Dataskyddslag (1050/2018)
4. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) (679/2016)5.
5. Förordning om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (564/1994)
6. Förskottsuppbördslag (Lag om förskottsuppbörd) (1118/1996)
7. Förvaltningslag (434/2003)
8. Hälso- och sjukvårdslag (1326/2010)
9. Konsumentskyddslag (38/1978)
10. Kvalitetsrekommendation för att trygga ett bra åldrande och förbättra service 2020–2023: Målet är ett åldersvänligt Finland (Social- och hälsovårdsministeriet 2020:30)
11. Lag om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023)
12. Lag om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitande av utomstående arbetskraft (1233/2006)
13. Lag om företagshälsovård (1383/2001)
14. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
15. Lag om konsumenttvistenämnden (8/2007)
16. Lag om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn (504/2002)
17. Lag om näringsförbud (1059/1985)
18. Lag om offentlig upphandling och koncession (1397/2016)
19. Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
20. Lag om offentlighet och sekretess i fråga om beskattningsuppgifter (1346/1999)
21. Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
22. Lag om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010)
23. Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
24. Lag om stöd för närståendevård (937/2005)
25. Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012)
26. Lag om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023)
27. Lag om välfärdsområden (611/2021)
28. Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994)
29. Lag om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015)
30. Lagen om medicinska produkter (719/2021)
31. Mervärdesskattelag (1501/1993)
32. Patientskadelag (585/1986)
33. Sjukförsäkringslag (1224/2004)
34. Skadeståndslag (412/1974)
35. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (457/2024)
36. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om fortbildning för social- och hälsovårdspersonal (57/2024)
37. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar (94/2022)
38. Socialvårdslag (1301/2014) (Socialvårdslagen (710/1982) har till största delen upphävts och ersatts av socialvårdslagen (1301/2014).
39. Språklag (423/2003)

40. Statsrådets förordning om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (608/2005)
41. Straffregisterlag (770/1993)
42. Tillstånds- och tillsynsverket (tidigare Valviras föreskrift): Föreskrift om innehållet i samt utarbetandet och uppföljningen av den tjänsteenhetsspecifika planen för egenkontroll för tjänsteproducenter inom social- och hälsovården. 08.05.2024 V/42106/2023.

Bilagor

Bilaga 1. Kontaktuppgifter och servicesedel ansvariga

Kontaktuppgifter till Österbottens välfärdsområde
Postadress: Österbottens välfärdsområde/Registratur/Enheten för kvalitet och tillsyn
Sandviksgatan 2–4, 65130 Vasa
E-post: registrator@ovph.fi
Telefon: växel 06 218 1111
Hemsida: osterbottensvalfard.fi

Servicesedel ansvariga

- Medicinsk rehabilitering: Paula Kullas, överskötare, rehabilitering, telefon: 044 475 0535, e-post: fornamn.efternam@ovph.fi
- Hemvård och de äldres boendeservice: Ebba Finnäs, servicechef, telefon 044 403 8580, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi
- Funktionshinderservice och stöd för närståendevård (under 65 år) Nadja Suomela, chef för funktionshinderservice, telefon 040 484 0156, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi
- Stöd för närståendevård (över 65 år): Monika Björkqvist, chef för hem- och boendeservice, telefon 050 5994 671, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi
- De äldres dagverksamhet: Monika Björkqvist, chef för hem- och boendeservice, telefon 050 599 4671, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi
- Serviceboende med heldygnsomsorg: Marketta Koskela, chef för boendeservice för äldre, telefon 050 438 5989, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi
- Munhälsovård: Hanna Kangasmaa, ledande tandläkare, telefon 040 516 2118, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi eller, Hanna Eklund, koordinerande avdelningsskötare, telefon 040 191 3278, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi
- Fotvård: Gunilla Nyman-Klavus, avdelningsskötare, Diabetesenheten, telefon: 040 5320 618, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi

Palse-systemet, servicesedlar, handledning, rådgivning, ändringar som serviceproducenten meddelat och faktureringsärenden:

- Allmän handledning: Sari Hopponen, inspektör, telefon 040 805 1366, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi
- Medicinsk rehabilitering: Katja Rinneharju, rehabiliteringssekreterare, tel. 040 1329 693, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi och Heidi Carlström, rehabiliteringssekreterare, tel. 050 844 635, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi

Ansökan till servicesedelproducent, vägledning, rådgivning och behandling av ansökan:

- Enheten för kvalitet och tillsyn: Sari Hopponen, inspektör, telefon 040 805 1366, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi
- Enheten för kvalitet och tillsyn: Anne Jaskari, tillsynschef, telefon 040 559 7267, e-post: fornamn.efternamn@ovph.fi