

**KALLIO**



*peruspalvelukuntayhtymä*

**PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA**  
**Lääkinnällinen kuntoutus**

Yhtymähallitus 16.12.2020 § 114

## Sisältö

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa.....	3
1. Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo.....	3
2. Määritelmät.....	3
3. Palveluntuottaja.....	4
3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	4
3.1. Vaatimukset palveluntuottajalle.....	4
3.1.1 Ilmoituksenvaraisen toiminnan rekisteröiminen.....	4
3.1.2 Luotettava Kumppani -palveluun liittyminen.....	5
3.1.3. Muiden vaatimusten täyttäminen.....	5
3.2. Palveluntuottajien valvonta ja hyväksynnän peruuttaminen.....	6
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	7
4.1 Asiakkaan asema.....	7
4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	8
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	8
6. Palveluiden laskutus- ja maksukäytäntö.....	9
6.1. Palveluvaraus.....	9
6.2. Tapahtumakirjaus.....	9
7. Asiakstietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito.....	10
Palvelukohtainen osio – Lääkinnällinen kuntoutus.....	11
8. Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelijärjestelmän asiakkaat.....	11
8.1 Fysioterapia.....	11
8.2 Lymfaterapia.....	11
9. Palvelun ja palvelusetelin arvon määrittely.....	12
10. Hyväksymisvaatimukset fysio- ja lymfaterapiapalvelujen tuottajille.....	12
10.1 Toimintaympäristö.....	12
10.2 Henkilöstö ja johtaminen.....	12
10.3 Palvelun sisältö.....	13
11.4 Laatu ja yhteistyö.....	13
12. Palvelusetelin maksamisen ja myöntämisen periaatteet.....	14
13. Asiakkaan asema.....	15
14. Palveluseteliprosessin eri osapuolten tehtävät.....	17

# Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

## 1. Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo

Sääntökirjassa esitetään Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palvelusetelikäytäntö, jonka määräyksiä yksityisen palveluntuottajan tulee noudattaa jatkuvasti toiminnassaan. Se on laadittu sekä yksityisten palveluntuottajien että Kallion toimijoiden käyttöön. Sääntökirjan yleinen osa määrittelee yleiset palvelusetelikäytännöt, joita lääkinnällisen kuntoutuksen palvelukohtainen osa täydentää.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa konkretisoidaan palvelusetelilaissa mainitut palveluntuottajan hyväksymiskriteerit, määritellään kuntayhtymän ja palveluntuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet, vastuut sekä asiakkaan asema.

### Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2021 alkaen toistaiseksi ja se kumoaa aiemman 1.7.2020 voimaan tulleen sääntökirjan.

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

## 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
3. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palveluntuottaja..
4. **Tasasuuruinen palveluseteli** on käytössä lääkinnällisessä kuntoutuksessa.
5. **Omavastuuosuus** on se osuus yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. **PSOP = Parasta palvelua.fi** on sähköinen järjestelmä, joka vastaa palveluntuottajien luettelon ja hintojen ylläpitämisestä. Sen kautta myös hakeudutaan palveluntuottajaksi ja hallinnoidaan palvelusetelitoimintaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun antamistään palveluista.

### 3. Palveluntuottaja

#### 3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Hakeutuminen tapahtuu PSOP- järjestelmässä osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi). Ohjelma on selainpohjainen ja käyttäjälleen maksuton. Ohjeet kirjautumiseen sekä sähköisen hakemuksen tekemiseen löytyvät Kallion verkkosivuilta osoitteesta [http://www.kalliopp.fi/yksityisille\\_palvelujen\\_tuottajille](http://www.kalliopp.fi/yksityisille_palvelujen_tuottajille).

Kuntayhtymä hyväksyy palvelusetelipalvelun tuottajaksi kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät toimijat. Tiedot palvelujen tuottajista ja palveluista hintatietoineen siirtyvät palveluntuottajan hyväksynnän jälkeen [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi) -sivustolle, joka on linkitetty myös kuntayhtymän Internet-sivuille.

#### 3.1. Vaatimukset palveluntuottajalle

Palveluntuottajan tulee täyttää palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja Kallion palvelukohtaiset kriteerit.

##### 3.1.1 Ilmoituksenvaraisen toiminnan rekisteröiminen

Ennen toiminnan aloittamista palveluntuottajan tulee rekisteröityä tuottamansa palvelun mukaan joko Valviran, AVI:n tai Kallion omaan palveluntuottajien rekisteriin. Yksityisen terveydenhuollon palveluja tuotetaan yritysmuotoisesti tai itsenäisenä ammatinharjoittajana.

1. **Yritysmuotoiset palveluntuottajat.** Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) mukaan palveluntuottajalla (yhtiö, osuuskunta, yhdistys, muu yhteisö tai säätiö) on oltava AVI:n tai Valviran myöntämä lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen mikäli seuraavat ehdot täyttyvät: Tuotettava palvelu on terveyden- tai sairaanhoitoa, palvelua tuottavat terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt, palvelua tuotetaan suoraan asiakkaille ja palvelua tuotetaan Suomessa. Terveydenhuollon palveluilla tarkoitetaan sellaisia terveyden- ja sairaanhoidon palveluja, jotka kuuluvat koululääketieteen piiriin sekä perustuvat yleisesti hyväksytyyn ja kokemusperäiseen lääketieteelliseen hoitoon. Palvelutoiminnan on oltava lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä tulee ottaa huomioon potilasturvallisuus. Toiminta ei saa alkaa ennen kuin AVI on myöntänyt palveluntuottajalle luvan toimintaan.
2. **Itsenäisellä ammatinharjoittajalla** tarkoitetaan sellaista terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettua terveydenhuollon ammattihenkilöä, joka harjoittaa itsenäisesti ammattiaan. Toiminimellä toimivat yksityiset elinkeinoharjoittajat luetaan itsenäisiksi ammatinharjoittajiksi. Ennen kuin itsenäinen ammatinharjoittaja antaa yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja palveluja, hänen tulee tehdä ilmoitus toiminnan aloittamisesta sille aluehallintovirastolle, jonka alueella palveluja pääasiallisesti annetaan.

Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraisen yrityksen toiminnan käynnistymistä kuntayhtymä laatii palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täyttyvätkö toiminnassa lain edellytykset.

Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelun antajien Valveri -rekisteriin, jota ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot.

### 3.1.2 Luotettava Kumppani -palveluun liittyminen

Tilaajavastuulain (1233/2006) mukaisten tietojen tarkastamiseksi palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien tulee kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palveluun, joka helpottaa tietojen hakemista ja tarkistamista. Palvelu on yritykselle maksullinen. Tilaajavastuun mukaiset liitteet päivittyvät automaattisesti PSOP -järjestelmään.

Vaatumuksiin kuuluu, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Arvonlisäverovelvollisuus
Ennakkoperintärekisteri
Kaupparekisteriote
Potilasvakuutustodistus
Tapaturmavakuutus
Tyel -vakuutusote
Työehtosopimus
Työnantajarekisteri
Työterveyshuolto
Vastuuvakuutustodistus
Veromaksutiedot

Luotettava kumppani –palvelusta PSOPiin siirtyvät liitteet.

### 3.1.3. Muiden vaatimusten täyttäminen

Yksityisten terveystalujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat terveystalut (laki yksityisestä terveyden hoidosta 377/2009 6§). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee esittää palvelusetelihakemuksessa selvitys käyttämistään alihankkijoista sekä hakemuksessa edellytetyt liitteet myös alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista; palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy ja muutettava tieto myös PSOP -järjestelmään) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja huolehtii, ettei palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainit-

tuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palveluntuottajayrityksessä. Hänellä ei myöskään saa olla omistusta palveluntuottajayrityksessä, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa siinä tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Tietoa tulee antaa vuosittain palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin niiden syistä ja niiden pohjalta tehdyistä ratkaisuista. Asiakas voi antaa palautetta myös PSOP –järjestelmän kautta, jolloin palveluntuottajan on vastattava palautteeseen ennen kuin hän voi saada korvauksen palvelustaan.

AVI:n ilmoitus vastuuhenkilön muutoksesta (muutostilanteessa)
AVI:n/Valviran todistus yksityisten terveystaloiden antajien rekisteriin kuulumisesta
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
Omavalvontasuunnitelma
Palvelukuvaus
Rekisteriseloste
Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus
Yel-vakuutustodistus

PSOP –järjestelmään täydennettävät liitteet

### 3.2. Palveluntuottajien valvonta ja hyväksynnän peruuttaminen

Hyväksytyjen palveluntuottajien palveluja valvotaan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yksityisten terveystaloiden valvontasuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla. Yrittäjän on toimitettava kuntayhtymälle tarvittavat asiakirjat/tiedot sähköisen PSOP –järjestelmän kautta. Palveluntuottajan tulee päivittää omavalvontasuunnitelma vuosittain ja liittää se järjestelmään 30.4. mennessä.

Kuntayhtymä voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan ylläpitämästään luettelosta välittömästi, mikäli laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio voi myös antaa kirjallisen huomautuksen, jossa yksilöidään korjattavat asiat ja niiden parantamisaikataulu. Mikäli palveluntuottaja ei edelleenkään ole korjannut epäkohtia, hän saa toisen kirjallisen huomautuksen (viranhaltijapäätös) ja mahdollisuuden parantaa toimintaansa. Jos palveluntuottaja ei korjaa annettuun päivämäärään mennessä vaadittuja asioita, hänet poistetaan tuottajarekisteristä.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet / irtisanomisen syyt:

1. Palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.

3. Palveluntuottaja on syylistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
6. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
7. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotumaksujen suorittamisen.
8. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
9. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumis- ja kehittämisvelvoitetta. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

Kuntayhtymä voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on astunut voimaan.

## 4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 4.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Kuntayhtymä päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle.

Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palvelusetelipalvelun aloittaminen edellyttää, että asiakkaalla on lääkinnällisen kuntoutusryhmän hyväksymä kuntoutussuunnitelma tai lähete lääkinnälliseen kuntoutukseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymän tulee järjestää palvelu muulla tavoin.

Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Palvelusetelin saanut asiakas voi halutessaan valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan PSOP-järjestelmässä. Valtuutus tehdään parastapalvelua.fi -sivustolta löytyvällä lomakkeella, joka palautetaan palvelusetelin myöntäjälle. Puolesta-asioija näkee asiakkaan perustiedot, asiakkaalle myönnetyt setelit ja ostopalvelut sekä palveluntuottajien kirjaamat palvelutapahtumat.

Palvelusetelillä kuntayhtymä maksaa kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee Parasta palvelua.fi -sivuilta Kallion hyväksymän palveluntuottajan. Asiakas ja palveluntuottaja laativat suullisen tai kirjallisen

palvelusopimuksen, jossa sovitaan laskutusehdoista, maksuista, irtisanomisajan pituudesta ja asiakkaan valitsemista palveluista ja palveluiden sisällöistä.

Arvonlisäverolain 34 §:n ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveys- ja sairaanhoito-palvelun myynnistä eikä tuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Terveydenhuollon palvelusetelipalvelu ei kerrytä asiakkaan maksukattoa.

## 4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetun lain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmi-en laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeus-turvakeinojen käyttö. Erimielisyystilanteissa asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palautetta saamastaan palvelusta palveluntuottajalle suullisesti tai PSOP –järjestelmän kautta. Palveluntuottaja ei saa korvausta suorittamastaan palvelusta ennen kuin hän on vastannut PSOPin kautta tulleeeseen palautteeseen. Palveluntuottajan tulee vastata palautteeseen joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava asiakkaalle hänen toivomallaan tavalla sekä myös kirjallisesti Peruspalvelukuntayhtymä Kallioon (lääkinnällisen kuntoutuksen työryhmä).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi olla yhteydessä palvelun epäkohdista myös potilasasiamieheen ja/tai kannella valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisäl-lön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaat-teet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariita-lautakunnan käsiteltäväksi.

## 5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palveluntarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, vastaako palveluseteli edelleen parhaiten asiakkaan palvelutarpeeseen. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Kallio tekee indeksitarkistukset ansio-tasoindeksiä painoarvolla 70 % ja elinkustannusindeksiä painoarvolla 30 ja muut mahdolliset hinnan tarkistukset kerran vuodessa tai erityisen painavasta syystä, ku-ten lainsäädännön tai Kallion toiminnan muutoksista johtuen, useammin.



Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista on annettava päätös asiakkaalle.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelipäätöksestä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

## 6. Palveluiden laskutus- ja maksukäytäntö

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan palvelutapahtumat PSOP -järjestelmään, joka muodostaa niistä tilitysaineiston Kallion hyväksyttäväksi. Palveluntuottaja ei siis lähetä kuntayhtymälle palvelusetelipalveluja koskevia laskuja.

Palvelutapahtumat tulee kirjata järjestelmään kuukausittain viimeistään 3. päivänä seuraavaa kuuta. Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu ko. kuukauden 15. päivänä.

Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta sähköpostiinsa pdf -tiedostona. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kuntayhtymä suorittaa palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat, ilmoittaa palveluntuottaja tietojen muuttumisesta PSOP -järjestelmän kautta. Virheelliset laskutustiedot aiheuttavat maksun siirtymisen suoraan seuraavaan tilitykseen.

### 6.1. Palveluvaraus

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottaja pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunnusteen, jonka avulla hän voi tarkastaa PSOP -ohjelmasta asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kuntayhtymä ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

### 6.2. Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan kirjaa toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti, kun palvelutapahtuma on toteutunut. Palveluntuottaja saa korvauksensa toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien perusteella.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla ”hyväksyty”-tilassa PSOP -järjestelmässä viimeistään seuraavan 3. päivänä, jotta ne ehditään varmuudella hyväksyä ennen 6. ja 7. päivän välisenä yönä tapahtuvaa tilitystä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan

järjestelmään myöhemmin eikä Kallion toimija enää ennätkä tarkistaa sitä ennen tilitystä, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

Palveluntuottajan tulee liittää kuntoutujan kuntoutuspalaute jakson päättyessä PSOPiin tapahtumakirjausten liitteisiin.

## **7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito**

Kallio on palvelusetelipalveluissa muodostuvien henkilötietojen tietosuojalaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Henkilötietoja sisältävät asiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiiviaikana. Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovutetaan kuntayhtymälle. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa halussaan olevat kopiot asiakirjoista. (Voi luovuttaa myös skannattuna suojattua sähköpostia käyttäen). Potilasasiakirjat

Palveluntuottaja ja hänen mahdollisesti käyttämänsä alihankkijat toimivat kuntayhtymän henkilötietojen käsittelijöinä kuntayhtymän puolesta ja lukuun. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluita ilman tilaajan antamaa kirjallista lupaa. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kuntayhtymän arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajalla tulee olla nimetty rekisterinpidosta ja tietojärjestelmien käytöstä vastaava henkilö.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä sekä opiskelijoita, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, jotka ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että potilaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta. Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä palvelusta vastaavalle tulosyksikköjohtajalle/ tulosaluejohtajalle.

Palveluntuottaja ei käytä taikka muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muuhun kuin sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen ja silloinkin ainoastaan tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja tilaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tuottaja toimittaa pyydettyä listauksen kuntayhtymälle tämän sopimuksen mukaisia palveluja tuottavista henkilötietojen käsittelijöistä. Palveluntuottaja on laatinut rekisterinpitäjän selosteen käsittelytoimista. Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

## Palvelukohtainen osio – Lääkinnällinen kuntoutus

### 8. Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Palveluseteli myönnetään, jos lääkinnällisen kuntoutuksen myöntämisperusteet täyttyvät ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle. Fysio- ja lymfaterapian palveluseteliä tarjotaan kuntoutujalle, jos hän ei hyväksy lääkinnällisen kuntoutuksen kilpailutuksen voittanutta palveluntuottajaa. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen tai jo ostetuista tai saaduista palveluista. Palvelusetelillä kuntoutuja valitsee mieleisensä tuottajan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyväksymistä palveluntuottajista, jotka löytyvät parastapalvelua.fi -osoitteesta.

#### 8.1 Fysioterapia

Fysioterapian määrä määritellään yksilöllisesti pohjautuen lääkinnällisen kuntoutuksen tarpeen arviointiin. Hoitava taho laatii kuntoutussuunnitelman, jonka pohjalta annetaan lääkinnällisen kuntoutuksen suositus. Kuntoutustyöryhmä käsittelee suosituksen ja tekee yksilöllisen päätöksen saatujen terveystietojen perusteella. Kuntoutuksen tulee olla näyttöön perustuvaa, tarkoituksenmukaista ja vaikuttavaa.

##### Neurologiset sairaudet

- aivotapahtumien ja vastaavien sairauksien jälkitilat
- krooniset neurologiset sairaudet, joiden hoidossa fysioterapiasta on todistettavasti apua esimerkiksi taudin etenemisen hidastamisessa, toimintakyvyn ylläpitämisessä ja kotona asumisen tukemisessa
- akuutin aivotapahtuman jälkeen säännöllistä terapiaa myönnetään tarpeen mukaan noin vuoden ajan

##### Ortopediset ja traumatologiset tilat

- Myönnetään harkinnan mukaan vain erityistilanteissa

##### Muut sairaudet

- Myönnetään harkinnan mukaan vain erityistilanteissa

#### 8.2 Lymfaterapia

Lymfaterapian tarve määritellään yksilöllisesti pohjautuen lääkinnällisen kuntoutuksen tarpeen arviointiin. Hoitava taho laatii kuntoutussuunnitelman, jonka pohjalta annetaan lääkinnällisen kuntoutuksen suositus. Kuntoutustyöryhmä käsittelee suosituksen ja tekee yksilöllisen päätöksen saatujen terveystietojen perusteella. Kuntoutuksen tulee olla näyttöön perustuvaa, tarkoituksenmukaista ja vaikuttavaa.

- Mitaten ero yli 2 cm turvonneessa raajassa
- Mamma carsinoma -asiakkaille, joille on tehty osittainen tai kokonaan rinnanpoisto ja jonka yhteydessä on poistettu imusolmukkeita kainalon alueelta
- Lantion alueen syövän hoidon jälkitila
- Synnynnäinen imusuoniston kehityshäiriö, lymfateiden tukkeutuminen tai tuhoutuminen imusolmukkeen tai muun ulkopuolisen kasvaimen, sädehoidon, kirurgisen toimenpiteen, trauman tai infektion seurauksena.

## 9. Palvelun ja palvelusetelin arvon määrittely

Fysio- ja lymfaterapian palveluseteli on tuotteistettu ja hinnoiteltu.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yhtymähallitus päättää palvelusetelien arvot. Palvelusetelin arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan omavastuuosuus muodostuu palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelumaksun välisestä erotuksesta. Palvelusetelistä annetun lain (2009/569) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen.

Palvelusetelin omavastuuosuudet eivät enää kerrytä asiakasmaksulain 6 a §:n mukaista maksukattoa (Kuntaliitto 2017) toisin kuin lääkinnällinen kuntoutus Kallion omana toimintana tai maksusitoumuksella tuotettuna.

Kaikki kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset kuuluvat kokonaishintaan. Matkaan käytetty aika ei sisälly terapia-aikaan. Kotikäyntien matkakustannukset sisältyvät palvelusetelin hintaan. Palveluseteli sisältää aina vähintään yhden fysioterapeuttisen tutkimisen sekä sarjan alussa että lopussa. Tutkimuksessa selvitetään asiakkaan toimintakyky ja toimintarajoitteet, joihin kuuluvat ruumiin/kehon toiminnot ja rakenne sekä suoritukset ja osallistuminen.

Ohjaus ja tukikäynnit ovat verrattavissa normaaleihin terapiakertoihin. Erityistapauksissa (asiakkaan kunto, omaisten ohjaustarve) palveluseteli voidaan myöntää 50%:lla korotettuna asiakkaan kotona tai muussa toimintaympäristössä tapahtuvaan kuntoutukseen.

## 10. Hyväksymisvaatimukset fysio- ja lymfaterapiapalvelujen tuottajille

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelun tulee täyttää yleisessä osassa mainitut vaatimukset ja tässä osiossa kuvatut muut vaatimukset.

### 10.1 Toimintaympäristö

Kuntoutustilojen, välineiden ja tarvikkeiden tulee olla ajanmukaiset ja laitteiden määrällisesti ja laadullisesti riittäviä. Tilojen tulee olla siistejä, turvallisia ja esteettömiä. Tilat voivat olla omia tai vuokrattuja tai sijaita muissa vammaisille ja kyseiseen kuntoutusmuotoon soveltuvissa yksilö- tai ryhmäterapiatiloissa.

Palveluntuottajalla on menettelyohjeet ongelmatilanteita varten, kuten peruutuksia, keskeytyksiä, asiakkaan hoitotilanteissa tapahtuvia tapaturmia varten. Palveluntuottaja, yhtiö, osuuskunta, yksityinen tai muu yhteisö tai säätiö huolehtii siitä, että potilasasiamiestiedot ovat kuntoutujien saatavilla. Palveluntuottaja huolehtii palo- ja pelastussuunnitelman laatimisesta, ensiapuvalmiudesta ja ensiaputaitojen päivytyksestä sekä muusta asiakasturvallisuudesta. Palveluntuottajalla tulee olla terveysturvallisuuden lausunto tilojen soveltuvuudesta kuntoutustoimintaan.

### 10.2 Henkilöstö ja johtaminen

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/94) määrittää henkilöstön ammatilliset vaatimukset. Terapiaa antavan henkilön tulee olla terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö (fysioterapeutti), joka on suorittanut ammattialan tutkinnon ja jolla on Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattia laillistettuna ammattihenkilönä. Lymfaterapiaa tarjoavan yksikön lymfaterapeutilla tulee olla lymfaterapeutin pätevyys.

Palveluntuottaja esittää luettelon henkilöstöstä, sen koulutuksesta ja selvityksen henkilöstön lakisääteisen työterveyshuollon toteuttamisesta (hakemuksen liitteeksi).

Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen säilymisestä ja kehittämisestä järjestämällä täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Osaamisen tulee olla kuntoutustarpeen edellyttämälle tasolla. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön perehdytyksestä, sijaisjärjestelyistä, loma-ajan järjestelyistä ja noudattaa alan ammattieettisiä ohjeita. Palveluntuottaja nimeää henkilön vastaamaan palvelusetelitoiminnasta ja ilmoittaa PSOP -ohjelmassa hänen henkilö- ja yhteystietonsa.

### 10.3 Palvelun sisältö

Kuntoutus vastaa kuntoutujan tarpeita, on luotettavaa, turvallista ja vaikuttavaa perustuen hyvään kuntoutuskäytäntöön. Tavoitteena ylläpitää tai parantaa kuntoutujan työ-, liikunta- ja toimintakykyä. Palveluntuottaja aktivoi asiakasta ottamaan vastuun oman terveytensä edistämisestä. Toteutuksessa huomioidaan kuntoutujan työ- ja elämäntilanne, kuntoutustarpeet ja tavoitteet. Kuntoutus toteutetaan yhteistyössä kuntoutujan, hänen perheensä, Kallion hoidosta vastaavan yksikön ja palveluntuottajan kanssa kuntoutujan suostumuksella.

Kuntoutukseen kuuluu kuntoutuksen suunnittelu, kuntoutuksen toteutus sekä arviointi ja jatkotoimenpiteistä tiedottaminen. Palvelusetelipäätöksessä käytetyt fysioterapiaa koskevat käsitteet pohjautuvat fysioterapianimikkeistöön.

<http://www.terveysportti.fi/xmedia/sfs/sfs00001a.pdf>

Palvelusetelipäätöksen muutostarpeista kuntoutujan tulee keskustella palveluntuottajaterapeutin ja palvelusetelipäätöksen tekijän kanssa.

Kuntoutuja voi antaa kirjallisen ja/tai suullisen palautteen ja hänen mielipiteensä kirjaetaan prosessin eri vaiheissa asiakirjoihin ja Kalliolle terapiajakson päättyessä PSOPin välityksellä toimitettavaan palautteeseen.

### 11.4 Laatu ja yhteistyö

Kuntoutuksen laatu on kokonaisuus, jonka muodostavat mm. palvelun standardinmukaisuus, ammattitaitoiset terapeutit sekä terapeuttien kokemus kuntoutustoiminnasta. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palvelun sisältö ja laatu vastaavat tilaajan edellyttämää palvelun sisältöä ja tässä asiakirjassa esitettyjä kriteerejä.

Terapeutti toimii kuntoutujan suostumuksella yhteistyössä hoidosta vastaavan yksikön, kuntoutusta toteuttavien muiden terapeuttien ja kuntoutujan lähipiirin kanssa. Peruspalvelukuntayhtymä sitoutuu yhteistyöhön ja laaduntarkkailuun ja pitää tärkeänä kuntoutuksen vaikuttavuuden arviointia.

Palveluntuottaja on yhteydessä Kallion kuntoutukseen kaikissa palvelusetelipäätökseen liittyvissä tulkinnallisissa ja neuvottelua vaativissa asioissa sekä yksittäisen kuntoutujan kuntoutuksen sisällön toteuttamiseen, sisällön muuttamiseen tai maksuun liittyvissä asioissa. Jos palvelusetelin sisältöä muutetaan ilman ostajan suostumusta, kyseessä on sopimusriike.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viipymättä palvelun laadun, Y-tunnuksen muuttumisen, omistajan vaihdoksen tai muun olennaisen muutoksesta sopimuksen tehneeseen kuntayhtymään.

Palveluntuottaja osallistuu Kallion järjestämiin lääkinällistä kuntoutusta käsitteleviin kehittämistapaamisiin.

## **12. Palvelusetelin maksamisen ja myöntämisen periaatteet**

Hinnat sisältävät kaikki kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset toimisto-, laskutus- ja johtamiskulut, kuntoutussuunnitelmakokoukset, avustamisen tai terapiaihin liittyvien maksujen hoitamisen. Ohjaus- ja tukikäynnit ovat verrattavissa normaaleihin terapiakertoihin.

Kela maksaa asiakkaan matkakorvaukset lähimmälle palveluntuottajalle. Kela korvaa palveluseteliin perustuvan matkan sinne, missä tutkimukset on suoritettu, hoito on annettu tai kuntoutus on järjestetty. Asiakkaalla tulee olla lääkärin lähete tutkimukseen tai hoitoon. Lomakkeessa SV67 (Todistus matkakorvausta varten) tulee olla merkintä siitä, että matkan aiheena on kunnan palvelusetelillä järjestämä tutkimus tai hoito.

Palveluntuottaja ilmoittaa palveluntuottajaksi hakulomakkeessa arvonlisäverottomat hinnat. Kotikäyntilisiä maksetaan asiakkaan kotona tapahtuvasta kuntoutuksesta. Jos palvelutalossa palvelua saa samalla kerralla useampi kuntoutuja, maksetaan kotikäyntilisiä vain yhdestä kuntoutujasta. Perusteena kotikäynnille voi olla esim. kuntoutujan terveydentila tai että kuntoutujan matkustaminen heikentäisi kuntoutuksen vaikuttavuutta. Kulkuyhteyksien puuttuminen ei ole peruste kotikäynnille

Lymfaterapian hinnan tulee sisältää sidonta ja tarvittava sidosmateriaali. Asiakkaalla pitää olla palvelusetelipäätös aina ennen hoidon alkua. Palveluseteli on voimassa palvelusetelin myöntämispäivästä vuoden tai enintään kuntoutussuunnitelmassa määritellyn ajan. Palveluseteli myönnetään pääasiassa diagnoosiin pohjautuen eikä sitä voi vaihtaa toiseen oireyhtymään eikä käyttämättömiä kertoja voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluntuottaja kirjaa kuntoutujan palvelutapahtumat viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä PSOP –ohjelmaan palvelusetelien maksatusta varten. Palveluntuottaja laskee asiakkaalta omavastuuosuuden sekä asiakkaan mahdollisesti ostaman lisäpalvelun esim. OMT-palvelun, hieronnan, akupunktion yms. Peruuttamattomia käynnejä ei kuntayhtymä maksa. Aiheettomasti maksettu palvelusetelin hinta peritään takaisin palveluntuottajalta.

### **Palveluntuottajan hintojen muuttaminen**

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle 31.08 mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 % kuin perustellusta syystä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Kallio ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta. Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

### **Palvelukerran peruutus**

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon palvelukerran peruutuksesta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla. Asiakkaan tulee

ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapah- tumista aiheutuvista kustannuksista.

### 13. Asiakkaan asema

Mikäli asiakas ei sairaudestaan johtuen pysty itse tekemään päätöstä palveluntuotta- jasta, kuntayhtymä pyrkii järjestämään asiakkaan lääkinnällisen kuntoutuksen mak- susitoumuksella tai palvelun omana toimintana. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta saada palveluseteliä.

Kallion toimijoiden tehtävänä on selvittää asiakkaalle hänen omavastuuosuutensa määräytymisen perusteet ja omavastuun arvioitu suuruus. Asiakkaalle on ilmoitettava myös vastaavan julkisen palvelun asiakasmaksu, jotta asiakas voi verrata eri tavoin tuotettujen palvelujen hintoja päättäessään palvelusetelin vastaanottamisesta.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua kunnan hyväksymälle yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa suullisen tai kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Asiakas voi halutessaan ostaa palve- luseteliä käyttäen palvelutarvetta vastaavan kalliimman palvelun, kuntoutuja on lisä- oston valinnalla hyväksynyt suuremman omavastuuosuuden. Kuntoutuja voi halutes- saan ostaa omin kustannuksin myös muita palveluja, kuten hierontaa terapeuttisen harjoittelun yhteydessä. Asiakas voi halutessaan ostaa terapian kotikäyntinä ja mak- saa sen itse.

Reklamaatiotilanteessa kuntoutujan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimus- kumppanilleen eli palveluntuottajalle. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelle- taan **kuluttajansuojalaki**. Potilaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

#### **Toiminta muistutusasioissa koskien lakia potilaan asemasta ja oikeuksista**

Muistutusasiassa antaa ratkaisun ylilääkäri tai johtava lääkäri. Ratkaisun tueksi hän pyytää asianosaisilta tarpeellisiksi katsomansa vastineet. Pyydetessä vastinetta asianosaisilta, vastaavat palveluntuottaja ja kuntayhtymä yhdessä siitä, että pyyntö tavoittaa asianosaisen henkilön ja ettei potilaan tietosuoja vaarannu muistutuskäsitte- lyn missään vaiheessa.

Muistutukseen annettu ratkaisu saatetaan tiedoksi asianosaisten lisäksi myös palve- luntuottajan vastaavalle johtajalle.

#### **Toiminta kanteluasioissa**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio ja/tai palveluntuottaja toimivat toimintaa koskevassa kanteluasiassa siten, kuin toimivaltainen viranomainen (AVI) on kussakin kanteluasi- aan liittyvässä selvitys- ja lausuntopyyntöissä edellyttänyt. Selvityksen tekemisestä, lausunnon antamisesta ja vastineen pyytämisestä kaikilta kanteluasian asianosaisilta pyynnön edellyttämässä laajuudessa vastaa joko kuntayhtymä tai palveluntuottajan terveydenhuollosta vastaava johtaja riippuen siitä, kenelle pyyntö on osoitettu. Pyy- dettäessä vastinetta asianosaisilta, menetellään edellä esitetyllä tavalla. Ratkaisun antanut toimivaltainen viranomainen päättää annetun ratkaisun tietoon saattamisen laajuudesta.

## **Toiminta potilasvahinkoasioissa**

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvahinkovakuutus. Palveluntuottajan vastuu potilasvahinkoasioissa määräytyy potilasvahinkolain mukaan. Epäselvissä tai kiistanalaisissa tapauksissa noudatetaan potilasvahinkolautakunnan tekemiä päätöksiä.

Palveluntuottajan toimintaa koskevassa potilasvahinkoasiassa ohjataan vahinkoilmoitus (Ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle) tai lausuntopyyntö (Lausuntopyyntö potilasvahinkolautakunnalle) kuntayhtymän ylilääkärille tai kuntoutuksen vastuulääkärille, joka pyytää asianosaisen selvityksen/vastineen siltä palveluntuottajalta/henkilöltä, jonka toiminnan tai laiminlyönnin yhteydessä ilmoitettu henkilövahinko on tapahtunut tai saanut alkunsa. Pyydettyä selvitystä/vastinetta, vastaavat palveluntuottaja ja kuntayhtymä yhdessä siitä, ettei potilaan tietosuoja vaarannu potilasvahinkoasian käsittelyn missään vaiheessa.

Potilasvakuutuskeskus/potilasvahinkolautakunta toimittaa korvauspäätöksen/ ratkaisusuosituksen palveluntuottajalle, joka saattaa päätöksen tiedoksi Peruspalvelukuntayhtymä Kallion johtavalle ylilääkärille.



## 14. Palveluseteliprosessin eri osapuolten tehtävät

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio	Asiakas	Palveluntuottaja
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Päättää palvelusetelin käyttöönotosta (yhtymähallitus)</li> <li>- Hyväksyy palveluntuottajat (tulosaluejohtaja)</li> <li>- Arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja palvelusetelin soveltavuuden asiakkaalle (kuntoutustyöryhmä)</li> <li>- Myöntää palvelusetelin ja määrittää palvelusetelin voimassaoloajan (vuosi), käyttötarkoituksen (aika, tarkennus tuotteesta, määrä ja mahdollinen kotikäyntilisiä) ja arvon</li> <li>- Hyväksyy lääkärin laatiman kuntoutussuunnitelman (kuntoutustyöryhmä)</li> <li>- Opastaa asiakasta palvelusetelin käytössä</li> <li>- Tiedottaa asiakasta palveluntuottajista ja palvelujen sisällöstä ja hinnoista</li> <li>- Maksaa palveluntuottajalle tapahtumakirjausten mukaan palvelusetelin arvoon asti</li> <li>- Arvioi ja kehittää</li> <li>- Valvoo toimintaa</li> </ul>	<p>Hakeutuu lääkärin vastaanotolle ja saa lääkinnällisen kuntoutuksen suosituksen, joka pohjautuu vaadittuun kuntoutussuunnitelmaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valitsee Kallion tarjoamista palveluvaihtoehdoista palvelusetelin</li> <li>- Antaa palvelusetelin myöntämiseen tarvittavat tiedot</li> <li>- Valitsee palveluntuottajan ja antaa palvelusetelin</li> <li>- Tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa</li> <li>- Maksaa palvelun omavastuuosuuden</li> <li>- Voi vaihtaa tuottajaa</li> <li>- Voi tarvittaessa tehdä muistutuksen tai kantelun</li> <li>- Arvioi palvelun laatua ja kuntoutuksen vaikuttavuutta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarkistaa palvelusetelin voimassaolon ja sisällön palvelusetelidokumentista (aika, tarkennus tuotteesta määrä ja mahdollinen kotikäyntilisiä)</li> <li>- Tekee asiakkaan kanssa sopimuksen palvelusta</li> <li>- Tuottaa palvelusetelipäätöksessä määritellyn palvelun ja kirjaa kuntoutujan palvelustapahtumat PSOP-järjestelmään sekä kuntoutuspalautteen jakson päätyttyä</li> <li>- Raportoi kuntayhtymälle sovitulla tavalla</li> <li>- Laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden</li> <li>- Osallistuu kuntayhtymän järjestämiin yhteistyö- ja kehittämistilaisuuksiin</li> <li>- Tekee asiakastytyväisyyskyselyjä</li> <li>- Toteuttaa omavalvontaa suunnitelman mukaan</li> </ul>