

**Palvelusetelin sääntökirja  
- Lääkinnällinen kuntoutus 2017**

## SISÄLTÖ

### SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA

1. Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo.....	3
2. Määritelmät.....	3
3. Palveluntuottaja .....	4
3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta .....	4
3.2 Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen.....	5
3.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	6
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	8
4.1 Asiakkaan asema.....	8
4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	9
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....	9
6. Aputori.fi -palvelun käyttäminen.....	10
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito.....	10
8. Palvelun laskutus kuntayhtymältä ja asiakkaalta .....	11
8.1 Kuntayhtymä .....	11
8.2 Asiakas.....	12
8.3 Hintojen muuttaminen .....	12
9. Vastuut ja vakuutukset.....	13
10. Verotus .....	13

### PALVELUKOHTAINEN OSIO – LÄÄKINNÄLLINEN KUNTOUTUS

Palvelukohtainen osio – Lääkinnällinen kuntoutus.....	14
11. Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelijärjestelmän asiakkaat.....	14
11.1 Fysioterapia.....	14
11.2 Lymfaterapia .....	14
12. Palvelun ja palvelusetelin arvon määrittely .....	15
13. Hyväksymisvaatimukset fysio- ja lymfaterapiapalvelujen tuottajille.....	16
13.1 Toimintaympäristö .....	16
13.2 Henkilöstö ja johtaminen .....	16
13.3 Palvelun sisältö .....	16
13.4 Laatu ja yhteistyö .....	17
14. Palvelusetelin maksamisen ja myöntämisen periaatteet.....	17
15. Asiakkaan asema.....	18
16. Palveluseteliprosessin eri osapuolten tehtävät .....	20

## 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.

Sääntökirjassa konkretisoidaan, mitä palvelusetelilain 5§ 1 momentin 5 kohdassa mainitut palveluntuottajan hyväksymiskriteerit tarkoittavat palvelusetelituottajan toiminnassa. Sääntökirjassa määritellään kuntayhtymän ja palveluntuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet, vastuut ja asiakkaan asema.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

### Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

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 muutositilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu nou-dattamaan muuttuneita ehtoja muutositilmoituksessa mainitusta päivästä luki-en, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutositilmoituksen toimittami-sesta.

### 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan en-nalta määräämään arvoon asti.

3. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

4. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.
5. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. **Aputori.fi** on sähköinen tietojärjestelmä, joka vastaa palveluntuottajien luettelon ylläpitämisestä. Sen kautta myös hakeudutaan palveluntuottajaksi ja ilmoitetaan palvelujen hinnat. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa.

### 3. Palveluntuottaja

#### 3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Hakeutuminen tapahtuu Aputori-järjestelmän kautta. Ohjeet kirjautumiseen sekä sähköisen hakemuksen tekemiseen ja vaadittaviin liitteisiin löytyvät Peruspalvelukuntayhtymä Kallion verkkosivuilta kohdasta [http://www.kalliopp.fi/yksityisille\\_palvelujen\\_tuottajille](http://www.kalliopp.fi/yksityisille_palvelujen_tuottajille). Palveluntuottajan tulee toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolla on velvollisuus valvoa palveluntuottajan toimintaa. Ti-laajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti niin, että palveluntuottaja päivittää ne kerran vuodessa kesäkuun loppuun mennessä Aputorille.

Hyväksytyjen palveluntuottajien palveluja valvotaan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaalle laadukkaat ja turvalliset palvelut niin kuin palvelusetelilaissa sekä sääntökirjassa on määritelty.

Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 6§). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää vuosittain palveluiden laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen potilasturvallisuudesta. Tietoa tulee antaa vuosittain palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin niiden syistä ja niiden pohjalta tehdyistä ratkaisuksista.

Samoin palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittain kuntayhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnasta. Sen tulee sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle maaliskuun loppuun mennessä. Vaatimus koskee niitä palveluntuottajia, jotka toimittavat toimintatoimintakertomuksen AVI:lle.

### **3.2 Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen**

Ennen toiminnan aloittamista yksityisen sosiaali-, ja terveystalouden palveluntuottajan tulee rekisteröityä tuottamansa palvelun mukaan joko Valviran, AVIn tai Kallion omaan palveluntuottajien rekisteriin.

Yksityiset palvelut voidaan jakaa 1) luvanvaraisiin ja 2) ilmoituksenvaraisiin sosiaali- ja terveystalouteihin sekä 3) ilmoituksenvaraisiin tukipalveluihin.

1. Luvanvaraista on sellainen yksityinen palvelu, jota palveluntuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti. Palveluntuottajan on saatava lupaviranomaiselta lupa palvelujen tuottamiseen ennen toiminnan aloittamista ja olennaista muuttamista. Lupa kattaa kaikki palveluntuottajan toimintayksiköt, joissa tuotetaan ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Ympärivuorokautisten palvelujen toiminnan aloittamisen edellytyksenä on aluehallintoviranomaisen tai Valviran myöntämä lupa. Lupaa haetaan Valviralta, jos toimintaa on usean aluehallintoviraston alueella. Suunnitelmallista valvontaa toiminnan aikana tehdään yhteistyössä toimintayksikön sijaintikunnan, asiakkaiden asiaa mahdollisesti hoitavien muiden kuntien ja AVIn kanssa.

2. Ilmoituksenvaraista on sellainen yksityinen palvelu, joka ei ole ympärivuorokautista palvelua. Palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle, jos palvelua tuotetaan Kallion alueella. Ilmoituksessa on mainittava vastaavat tiedot kuin lupahakemuksessa.

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. Hyväksytyt yksityiset palveluntuottajat merkitään myös Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palveluntuottajarekistereihin (Aputori.fi).

3. Ilmoituksenvaraisista tukipalveluista tehdään ilmoitus Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Ilmoituksenvaraisia tukipalveluja ovat eri asiakasryhmille tarkoitetut avohuollon palvelut, kuten siivouspalvelut.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio (palvelujohtaja) hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja Kallion palvelukohdattaiset kriteerit.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion vahvistamat palvelusetelijärjestäjän yleiset hyväksymisehdot:

- on verohallinnon ennakkoperintärekisterissä
- sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta

- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- yrittäjän tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- yrittäjällä on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

### **Hyväksynnän peruuttaminen**

Kun palveluntuottajalle asetetut hyväksymiskriteerit eivät täyty, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio 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.

Mikäli kuntayhtymä hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytön ehtoja, kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kuntayhtymä poistaa palveluntuottajan hyväksynnän, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

### **3.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet**

Palveluntuottajan on noudatettava sitä koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottajan tulee täyttää voimassa olevat, sitä koskevat erityis-

lainsäädännön edellytykset, kuten lakia yksityisestä terveydenhuollosta (152/ 1990) tai lakia yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön edellytysten täytyminen tarkistetaan sen perustamisvaiheessa. Käytännössä Kallio silloin hyväksyy tuotettavan palvelun tason, jonka tuottamiseen palveluntuottaja sitoutuu. Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Yleisiin velvoitteisiin kuuluu, että palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee esittää palvelusetelihakemuksessa selvityksen käyttämistään alihankkijoista sekä hakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet myös alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottaja ei saa RAY:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

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) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja huolehtii, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

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

Palveluntuottajan tulee varmistaa lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla, tulee olla esteetön pääsy toimitiloihin.



## **4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot**

### **4.1 Asiakkaan asema**

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle. Tätä varten kuntayhtymällä on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Kallion työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, joiden mukaan asiakas täyttää palvelun saantikriteerit ja päätös palvelusta on tehty. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymän tulee järjestää palvelu muulla tavoin.

Palvelusetelipäätöksellä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun tunti-määrä.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hän valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) palveluntuottajan Kallion hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista ja hakeutuu palveluun. Yhteydenotto tapahtuu esim. soittamalla palveluntuottajalle. Kuntayhtymä ei osoiteta asiakkaita palveluntuottajalle.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei ole sopimusoapuoli vaan sopimus on kuluttajan asemassa oleva asiakkaan ja palveluntuottajan välinen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. 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.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, kuntayhtymä järjestää asiakkaalle myönnetyn palvelun muulla tavalla.



#### **4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot**

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielihyvä, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai kirjallisesti. Palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla sekä myös kirjallisesti Peruspalvelukuntayhtymä Kallioon.

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

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteissa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

### **5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen**

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palveluntarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, onko palveluseteli edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi siivouspalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Kallio tekee indeksitarkistukset ja muut mahdolliset hinnantarkistukset kerran vuodessa tai erityisen painavasta syystä, kuten 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.

Henkilö, joka kuntayhtymässä on päättänyt palvelusetelin myöntämisestä, ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Tehostetun palveluasumisen ja kehitysvammaisten henkilöiden palveluasumisessa Peruspalvelukuntayhtymä Kallio on asettanut palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän eli hintakaton.

## **6. Aputori.fi -palvelun käyttäminen**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ajantasainen palveluntuottajarekisteri löytyy Aputori.fi -järjestelmästä. Sivustoa ylläpitää Nivala-Haapajärven seutu NIHAK r.y. Sivustolta löytyvät tiedot palvelusetelipalveluista ja niiden hinnoista. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

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

Kallion on palvelusetelipalveluissa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kuntayhtymän lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat Kallion asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain tai niiden perusteella annettujen määräysten mukaisesti. Syntyneisiin asiakasasiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen, sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kallion antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kalliolle. Tiedon luovutuksesta päättää aina Kallio rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveyden-huollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on palvelusuunnitelman mukaista, kirjaukset tehdään vähintään kerran vuorokaudessa. 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.

Kun asiakkuus päättyy, hyvinvointipalveluissa (voi sisältää potilastietoja) syntyneet asiakirjat toimitetaan vuosittain hyvinvointipalveluiden pääarkistovastaavalle Pistotie 1, 84100 Ylivieska ja terveystieteiden palveluissa syntyneet asiakirjat pääarkistovastaavalle, Kirkkotie 4, 84100 Ylivieska.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion Efficia-asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

## **8. Palvelun laskutus kuntayhtymältä ja asiakkaalta**

### **8.1 Kuntayhtymä**

Kuntayhtymä maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon kuntayhtymältä jälkikäteen. Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

## **8.2 Asiakas**

Asiakas toimittaa Kalliolta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on myös eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan Aputori.fi sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

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

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranomaiselle heti ongelmien tultua ilmi.

## **8.3 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.

## 9. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus.

Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

## 10. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennyksen saamiseen.

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

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

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

## Palvelukohtainen osio – Lääkinnällinen kuntoutus

### 11. 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 saa oikeuden valita Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyväksymistä palveluntuottajista, jotka löytyvät Aputori.fi:stä.

#### 11.1 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 tukemisessä
- 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

#### 11.2 Lymfaterapia

- Myönnetään erikoissairaanhoidon ja lääkärin suosituksen perusteella
- 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.



## 12. 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.

### Palvelusetelin arvot:

**Fysioterapia** (sisältää tutkimuksen, arvioinnin, palautteen ja kirjalliset ohjeet, ei hierontaa)

- Aikuiset 45min/ 35,50€, lapset 47€
- Aikuiset 60min/42,50€, lapset 54€
- Aikuiset 90 min / 58,50€, lapset 70€
- Aikuiset kotikäynti 45 min/ 57,00€, lapset 68,50€
- Aikuiset kotikäynti 60min/ 69,50€, lapset 81€
- Aikuiset kotikäynti 90min/ 88,50€, lapset 100€

**Lymfaterapia** (sisältää tutkimuksen, arvioinnin ja palautteen) aikaan sisältyvät sidonnat ja hintaan sisältyvät tarvikkeet

- Aikuiset 45min kerta /40,50€, lapset 52€
- Aikuiset 60min kerta/ 52,50€, lapset 64€
- Aikuiset 90min kerta/62,50€, lapset 74€

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.



### **13. Hyväksymisvaatimukset fysio- ja lymfaterapiapalvelujen tuottajille**

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja osallistuu Kallion järjestämiin lääkinnällistä kuntoutusta käsitteleviin kehittämistapaamisiin.

#### **13.1 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 liikuntarajoitteisille 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.

#### **13.2 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 kehittämistä järjestämällä täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Osaamisen tulee olla kuntoutustarpeen edellyttämälle tasolla. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön perehdytyksestä, sijaisjärjestelyistä, lomaajan järjestelyistä ja noudattaa alan ammattieettisiä ohjeita. Palveluntuottaja nimeää henkilön vastaamaan palvelusetelitoiminnasta ja ilmoittaa palvelun ostajalle hänen henkilö- ja yhteystietonsa.

#### **13.3 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 terveyden edistämisestä. Toteutuksessa huomioidaan kuntoutujan työ- ja elämäntilanne, kuntoutustarpeet ja tavoitteet. Kuntoutus toteutetaan yhteistyössä kuntoutujan, hänen perheensä, Peruspalvelukuntayhtymä 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 kirjataan prosessin eri vaiheissa asiakirjoihin ja Kalliolle terapiajakson päättyessä toimitettavaan palautteeseen.

### **13.4 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 palveluseteli-päätökseen liittyvissä tulkinallisissa 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.

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

Hinnat sisältävät kaikki kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset toimisto-, laskutus- ja johtamiskulut, kuntoutussuunnitelmakokoukset, avustamisen tai terapiaoihin 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 SV 67 (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.

Palvelusetelin arvo tarkistetaan yhtymähallituksen toimesta. Toistaiseksi kuntayhtymällä on yksipuolinen sääntökirjan muuttamisoikeus. Palveluntuottajilla on 60 päivää aikaa reagoida muutokseen.

Palveluntuottaja laskuttaa terapian toteuduttua kuntayhtymältä palvelusetelin arvon 1 kk:n välein. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuusuuden sekä asiakkaan mahdollisesti ostaman lisäpalvelun esim. OMT-palvelun. Peruuttamattomia käyntejä ei kuntayhtymä maksa. Aiheettomasti maksettu palvelusetelin hinta peritään takaisin palveluntuottajalta.

## 15. Asiakkaan asema

Mikäli asiakas ei sairaudestaan johtuen pysty itse tekemään päätöstä palveluntuottajasta, kuntayhtymä pyrkii järjestämään asiakkaan palvelun omana toimintana. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta saada palveluseteliä.

Kallion toimijoiden tehtävänä on selvittää asiakkaalle hänen omavastuusuutensa 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 palveluseteliä käyttäen palvelutarvetta vastaavan kalliimman palvelun, kuntoutuja on lisäoston valinnalla hyväksynyt suuremman omavastuusuuden. Kuntoutuja voi halutessaan ostaa omin kustannuksin myös muita palveluja, kuten hierontaa terapeuttisen harjoittelun yhteydessä. Asiakas voi halutessaan ostaa terapian kotikäyntinä ja maksaa sen itse.

Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Hänelle on varattava myös tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Reklamaatiotilanteessa kuntoutujan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan **kuluttajansuojalakia**. 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 muistutuskäsittelyn missään vaiheessa. Muistutukseen annettu ratkaisu saatetaan tiedoksi asianosaisten lisäksi myös palveluntuottajan vastaavalle johtajalle.

## **Toiminta kanteluasioissa**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio ja/tai palveluntuottaja toimivat toimintaa koskevassa kanteluasiassa siten, kuin toimivaltainen viranomainen (AVI) on kussakin kanteluasiaan liittyvässä selvitys- ja lausuntopyynnössä 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. Pyydetessä vastinetta asianosaisilta, menetellään edellä esitetyllä tavalla. Ratkaisun antanut toimivaltainen viranomainen päättää annetun ratkaisun tietoon saattamisen laajuudesta.

## **Toiminta potilasvahinkoasioissa**

Palveluntuottajalla on 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. Pyydetessä 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 asianosaiselle palveluntuottajalle ja Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ylilääkärille.

## 16. Palveluseteliprosessin eri osapuolten tehtävät

<b>Peruspalvelukuntayhtymä Kallio</b>	<b>Asiakas</b>	<b>Palveluntuottaja</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Päättää palvelusetelin käyttöönötosta (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 kotikäyntilisä) 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 laskun mukaan palvelusetelin arvoon asti</li> <li>- Arvioi ja kehittää</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hakeutuu lääkärin vastaanotolle ja saa lääkinnällisen kuntoutuksen suosituksen, joka pohjautuu vaadittuun kuntoutussuunnitelmaan.</li> <li>- Valitsee Kallion tarjoamista palveluvaihtoehdoista palvelusetelin</li> <li>- Antaa palvelusetelin myöntämiseen tarvittavat tiedot</li> <li>- Valitsee palveluntuottajan</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 (aika, tarkennus tuotteestaan määrä ja mahdollinen kotikäyntilisä)</li> <li>- Tekee asiakkaan kanssa sopimuksen palvelusta</li> <li>- Tuottaa palveluseteli päätöksessä määritellyn palvelun</li> <li>- Raportoi kuntayhtymälle sovitulla tavalla</li> <li>- Laskuttaa kuntayhtymää</li> <li>- Laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden</li> <li>- Palauttaa palvelusetelin kuntayhtymälle</li> <li>- Osallistuu kuntayhtymän järjestämiin yhteistyö- ja kehittämistilaisuuksiin</li> <li>- Tekee asiakastytyväisyyskyselyjä</li> </ul>