



Keski-Suomen sairaanhoitopiiri

Apuvälinepalvelun sääntökirja

Tukipohjalliset

Sisällys

1	Johdanto.....	4
2	Sääntökirjan yleinen osa.....	5
2.1	Määritelmät.....	5
2.2	Asiakkaan asema.....	6
2.3	Palveluntuottajan veloitteet.....	6
2.3.1	Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin ja verovelkatodistus.....	7
2.3.2	Vähimmäispalvelutaso.....	7
2.3.3	Vakuutusturva.....	7
2.3.4	Toimitilat.....	7
2.3.5	Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen.....	8
2.3.6	Henkilökunta.....	8
2.3.7	Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute.....	8
2.3.8	Tiedonanto KSSH:lle.....	9
2.3.9	Laadunvalvonta ja yhteistyö.....	9
2.3.10	Potilasasiakirjat ja tietosuoja.....	9
2.3.11	Markkinointi.....	10
2.3.12	Lainsäädäntö.....	10
2.3.13	KSSH:n asettamat muut vaatimukset.....	11
2.3.14	Hyväksymisen peruuttaminen.....	11
2.4	KSSH:n veloitteet.....	11
2.5	Verotus.....	12
2.6	Matkakustannukset.....	12
2.7	Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen.....	13
2.8	Sääntökirjasta aiheutuvat erimielisyydet.....	13
3	Palvelukohtainen osa.....	14
3.1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat.....	14
3.2	Palvelusetelillä tuotettava palvelu.....	14
3.3	Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset.....	14
3.4	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	14
3.5	Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset.....	15
3.6	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	15
3.7	Palvelutapahtuman kirjaaminen.....	16
3.8	Vastuu virhetilanteista.....	16
3.9	Palvelusetelin luovuttajan riippumattomuus.....	16
3.10	KSSH:n antamat tiedot palveluntuottajalle.....	16

3.11	Palvelusetelin arvon määrittely	16
3.12	Laskutus	17
3.13	Muut palveluntuottajille asetetut vaatimukset	18
4	Ohje palveluntuottajaksi hakeutumiseen	18

1 Johdanto

Tämä sääntökirja on asiakirja, jossa esitetään Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän (myöhemmin KSSHP) asettamat hyväksymiskriteerit lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalvelujen palvelusetelituottajalle. KSSHP koordinoi palvelusetelin käyttöä, yhteyksiä palveluntuottajiin sekä sääntökirjaa.

KSSHP:n kunnat ja kuntayhtymät voivat liittyä palvelusetelillä ostettavan apuvälinepalvelun piiriin vuoden 2019 aikana tai sen jälkeen. Mukaan tulevat kunnat/kuntayhtymät liittyessään palvelusetelin käyttäjiksi hyväksyvät tämän sääntökirjan.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Sääntökirjassa KSSHP asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. KSSHP velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja sekä asiakas, eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet ja kuntayhtymän veloitteet sekä palvelusetelikäytännön muut ohjeet. Palveluntuottajan tulee hyväksyä sääntökirjan ehdot ja sitoutua toimimaan sen ohjeiden mukaisesti, jotta voi tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja perustuu Sitran (Suomen itsenäisyyden juhlarahasto) laatimaan palvelusetelin sääntökirjan yleiseen malliin, jonka perusteella on muokattu KSSHP:n sääntökirja huomioiden KSSHP:n apuvälinepalvelujen käytännöt.

Apuväline on lääkinnällisen kuntoutuksen asetuksen mukaan lääkinnällisin perustein todetun toimintavajavuuden korjaamiseen tarkoitettu väline, laite tai vastaava, jota vammaantunut henkilö tarvitsee selviytyäkseen päivittäisissä toiminnoissaan.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollonpalveluja.

2 Sääntökirjan yleinen osa

2.1 Määritelmät

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

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle luovuttamaa sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan/kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.

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

Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Kunta määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelistä annetun lain (569/2000) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelunhinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja, joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään (sairaanhoidopiiri).

2.2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimus- kumppanilleen eli palveluntuottajalle.

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

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

2.3 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja si-

toutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. KSSHP:llä on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

2.3.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin ja verovelkatodistus

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä Verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Palvelusetelilaki edellyttää, että jokaisen palvelusetelituotannossa mukana olevan palveluntuottajan tulee kuulua ennakkoperintärekisteriin. Uudelta palveluntuottajalta voidaan tarvittaessa vaatia verovelkatodistus ennen kuin tämä voidaan hyväksyä palveluntuottajaksi KSSHP:n kanssa. Lisäksi palveluntuottajalla ei saa olla lakisääteisiä vero- tai työnantajamaksuja suorittamatta.

KSSHP voi tarkistaa palveluntuottajan luottotiedot ja verovelkarekisterin tiedot. Palveluntuottaja ei saa olla yrityssaneerauksessa tai yrittäjä tai yhtiön vastuuhenkilö yksityishenkilön velkajärjestelyssä.

2.3.2 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä KSSHP hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

2.3.3 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. KSSHP ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Vastuuvakuutuksen lisäksi palveluntuottajalta voidaan vaatia vakuutus toiminnan keskeytymisen varalle. Jos toiminta keskeytyy, niin yritys ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä palvelusetelin myöntäjään.

2.3.4 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräys-

ten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

2.3.5 Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palveluntuottajan on ilmoitettava toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot Internet – sivuillaan tai muulla tavoin. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palveluntuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään.

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua.

Tarjottavien apuvälineiden hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Hintatietoja koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

2.3.6 Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa millä muilla kielillä kuin suomella palvelu voidaan tuottaa.

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

Palveluntuottaja, yrittäjä tai yrityksen vastuuhenkilö ei saa olla tuomittu liiketoimintakieltoon kuten laissa liiketoimintakiellosta on säädetty tai liiketoimintakiellon rikkomiseen.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

2.3.7 Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajan tulee järjestää asiakkailleen mahdollisuus palautteen antamiseen.

2.3.8 Tiedonanto KSSHHP:lle

Palveluntuottajan tulee informoida KSSHHP:iä asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Näistä palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa kirjallisesti KSSHHP:n kuntoutusyksikköön:

Postiosoite:

Keski-Suomen sairaanhoitopiiri
Kuntoutustoiminta/PALSE
Keskussairaalantie 19
40620 JYVÄSKYLÄ

Palveluntuottajan tulee raportoida KSSHHP:lle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien tutkimus- ja hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa informoida KSSHHP:iä tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottaja ylläpitää ajantasaiset tietonsa KSSHHP:n palveluseteliportaalissa, www.palse.fi.

2.3.10 Potilasasiakirjat ja tietosuoja

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) sekä muussa lainsäädännössä säädetään. KSSHHP on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä EU:n 25.5.2018 alkaen sovellettavan tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) velvoitteet. Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevan tietosuoja-lainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottajan on mm. ilman aiheutonta viivytystä ilmoitettava KSSHHP:lle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta.

Palveluntuottajan tulee potilas- ja asiakasasiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä KSSHP:n asiakirjojen käsittelystä säädetään (mm. laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta eli julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen sähköisestä käsittelystä), sekä mitä KSSHP on siitä erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakkaiden tiedoista henkilötietolain mukaista asiakasrekisteriä kuten muidenkin asiakkaidensa tiedoista. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen eli KSSHP:n asiakirjoja.

2.3.11 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta apuvälinepalvelujen kysyntää.

Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanotto paikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palvelun tuottaja päivittää tietonsa Keski-Suomen sairaanhoitopiirin palveluseteliportaaliin.

2.3.12 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palvelusetelisisitoutumukseen tai -sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä ja erityisesti seuraavia lakeja:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- potilasvahinkolaki (585/1986)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

- henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
- kuluttajansuojalaki (38/1978)
- EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679).

2.3.13 KSSH:n asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan KSSH:n kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. KSSH voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa KSSH:lle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. KSSH voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssinsa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

2.3.14 Hyväksymisen peruuttaminen

KSSH:llä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata KSSH:n kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä
- palveluntuottaja on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan tai palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- palveluntuottaja on yrityssaneerauksessa tai yksityishenkilön velkajärjestelyssä.

2.4 KSSH:n velvoitteet

KSSH:n on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Internetissä.

KSSH:n on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen pe-

rusteet ja arvioitu suuruus.

KSSHP:n tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

KSSHP:lla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. KSSHP:n tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastytyväisyyttä voidaan seurata asiakastytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä.

KSSHP valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. KSSHP:n tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

KSSHP koordinoi palvelusetelillä hankittavaa apuvälinepalvelua alueellaan.

2.5 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden 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.

2.6 Matkakustannukset

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuu-osuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairaus-

vakuutuslaissa säädetään.

2.7 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

KSSHHP on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä KSSHHP ei ole sopimussuhteessa yksityiseen palveluntuottajaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

KSSHHP ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

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

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2.8 Sääntökirjasta aiheutuvat erimielisyydet

Tästä sääntökirjasta aiheutuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti sopimusosapuolten välisissä neuvotteluissa. Ellei sopimukseen neuvotteluissa päästä KSSHHP:n ja palveluntuottajan välillä, erimielisyys ratkaistaan yhden välimiehen välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin nopeutettua välimiesmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti Jyväskylässä noudattaen Suomen lakia.

3 Palvelukohtainen osa

3.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Palveluseteli tukipohjallisten hankkimiseksi lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineenä voidaan myöntää asiakkaalle, jolla on jonkin yleissairauden, pysyvän vamman jälkitilaan tai synnynnäiseen epämuodostumaan liittyvä vaikea jalkaterän rakenteellinen muutos, haavaumia, spastisuus, hypotonia ja rasisuskipuja. Lisäksi tukipohjallisella voidaan perustellusti odottaa saatavan merkittävää hyötyä potilaan kävelemiseen. Tukipohjallista käytetään potilaan itsensä ostamien jalkineiden kanssa. Valtakunnalliset apuvälineiden luovutusperusteet 2.2.

Haavanhoitopohjallisia ei hankita lääkinällisenä kuntoutuksena.

Tukipohjallisia ei myönnetä normaalijalan variaatioihin (mm. lattajalka, kaarijalka) eikä normaalijalan yleisiin rappeumamuutoksiin (mm. plantaarifaskian alueen kiputilat, isovarpaan tyvinivelen tai muu jalkapöydän nivelrikko). Tukipohjallisia ei myönnetä urheilu- tai muihin vapaa-ajan harrastuskäyttöön. Keski-Suomen sairaanhoitopiirin apuvälinepalveluiden saatavuusperusteet.

Palvelusetelin voimassaoloaika on määritelty palvelusetelissä (1 vuosi).

3.2 Palvelusetelillä tuotettava palvelu

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse, internet – sivuillaan tai muulla tavoin ilmoittaminaan aukioloaikoina. Asiakkaan on päästävä apuvälinearvioon 30 päivän kuluessa yhteydenotosta. Tukipohjallisten toimitusaika on korkeintaan 14 päivää arviosta.

Palveluntuottaja ylläpitää palvelujensa kuvauksia ja hintatietoja KSSHP:n palveluseteliportaalissa.

3.3 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Tukipohjallisten sovitukset tapahtuvat palveluntuottajan tiloissa, jotka edellytetään olevan asianmukaisia. Palveluntuottajan on huolehdittava tilojen turvallisuudesta ja siisteydestä. KSSHP voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakaspalvelutilat.

Muut toimitiloja koskevat tarkennukset esitetään sääntökirjan yleisessä osassa (kohta 2.3.4).

3.4 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Tukipohjallisten valmistukseen ja korjaukseen liittyvästä palvelusta, kuten mitanotosta, valmistuksesta, sovituksesta ja luovutuksesta huolehtivan henkilön tulee olla joko

- apuvälineteknikko
- jalkaterapeutti
- tukipohjallisten valmistukseen perehdyttävän koulutuksen käynyt fysioterapeutti, jolla on vähintään kahden (2) vuoden työkokemus tukipohjallisten mitanotosta ja valmistuksesta
- harkinnan mukaan henkilö, jolla on muulla tavalla hankittu pätevyys tukipohjallisten mitanottoon ja valmistukseen sekä vähintään viiden (5) vuoden työkokemus tukipohjallisten mitanotosta ja valmistuksesta julkisen terveydenhuollon maksusitoumuksella tai palvelusetelillä.

Apuvälineteknikolla ja jalkaterapeutilla tulee olla suoritettuna apuvälinetekniikon/jalkaterapeutin koulutus ja/tai hänen tulee olla merkittynä Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ylläpitämään terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (<https://julkiterhikki.valvira.fi>).

Fysioterapeutilla tulee olla Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston (Valvira) myöntämä oikeus harjoittaa fysioterapeutin ammattia laillistettuna ammattihenkilönä.

Muulla tavalla tukipohjallisten ja/tai jalkineiden mitanottoon ja valmistukseen hankitusta pätevydestä tulee toimittaa kopio tutkintotodistuksesta tai muu selvitys koulutuksesta ja työkokemuksesta.

Palveluntuottajalla ja henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen taito.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

3.5 Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset

Tukipohjallispalvelu sisältää tukipohjallisten lisäksi alaraaja-analyysin, mittojen /muottien oton, sovituksen, tarvittavat muutokset, luovutuksen, käytön ja huollon opastuksen sekä kolmen kuukauden sopivuustakuun, minkä aikana tarpeelliset korjaukset sisältyvät tuotteen hintaan. Tuotetakuun tulee olla kuusi (6) kuukautta apuvälineen luovutuksesta asiakkaalle.

3.6 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli on henkilökohtainen, ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen / palvelun hankkimiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet / palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli palvelusetelin arvo ei kata tuotteen / palvelun

koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden. Tämä omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa.

3.7 Palvelutapahtuman kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelutapahtuman viisi (5) arkipäivän kuluessa apuvälineen luovuttamisen jälkeen Palse.fi -portaaliin. Palvelutapahtuman kirjaaminen on edellytys laskulle.

3.8 Vastuu virhetilanteista

Palveluntuottaja vastaa tukipohjallisiin ja palveluun liittyvistä virhetilanteista suoraan asiakkaalle.

3.9 Palvelusetelin luovuttajan riippumattomuus

KSSHP:n puolesta palvelusetelin luovuttamisesta päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin luovuttaneella henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

3.10 KSSHP:n antamat tiedot palveluntuottajalle

Palveluseteleiden kohdalla lisätiedot kirjoitetaan erilliselle dokumentille, joka näkyy palveluntuottajalle portaalissa setelin aktivoinnin jälkeen.

3.11 Palvelusetelin arvon määrittely

Sairaanhoitopiiri päättää palveluseteleiden arvon ja sitoutuu maksamaan palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan summan. Palvelusetelin arvo tarkistetaan pääsääntöisesti vuosittain. Palvelun hinnan ollessa pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan palvelun hinnan verran.

Palveluntuottajaksi hakiessaan palveluntuottaja ilmoittaa palvelunsa hinnan Palse -portaalissa, joka on linkitetty KSSHP:n Internet-sivuille. Palveluntuottajan on ilmoitettava hinnaston hinnat siten, että hinnat sisältävät myös arvion, sovituksen, tarvittavat muutokset sekä käytettävät pakkausmateriaalit ja postituskulut.

Tukipohjallisten (pari) palvelusetelin arvo:

- 192,00 euroa (sis. alv 24 %)
- 154,84 euroa (alv 0 %).

Muita kustannuksia palveluseteliin ei hyväksytä.

KSSHP vahvistaa hinnat vuosittain joulukuussa.

Palveluseteli on tasasuuruinen eli palveluseteli on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruisen palvelusetelin arvoon.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Hintojen tarkistuksen pitää perustua yleiseen kustannuskehitykseen. KSSHP ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnan muutokset ovat mahdollista tehdä Palse – portaaliin. Hinnankorotukset tulevat voimaan KSSHP:n ilmoittamana ajankohtana. Hinnanmuutokset tulee kirjata KSSHP:n ilmoittamana ajankohtana, muuna aikana niitä ei voi tehdä. Muulla tavoin tehdyt hinnankorotukset ovat mitättömiä. KSSHP ei peri palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

3.12 Laskutus

Palvelusetelillä KSSHP sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta apuvälinepalvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta tuotteesta / palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, KSSHP on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin verkkolaskuosoite:

OVT-tunnus: 003702159787

Operaattori: BASWARE

Välittäjä-tunnus: BAWCFI22

Laskussa tulee näkyä palveluseteliportaaliin muodostettava laskutusviite. Maksuehto on 21 pv netto laskun saapumisesta. Toimitus- ja laskutuslisä ei hyväksytä.

Viivästyskorko on voimassaolevan korkolain mukainen. Lasku on toimitettava viimeistään yhden (1) kuukauden kuluttua apuvälineen luovuttamisesta.

Laskutusosoitteet näkyvät palvelusetelissä.

3.13 Muut palveluntuottajille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan KSSHP:lle, mikäli tuotteiden toimittamiseen/palvelun tuottamiseen ilmaantuu pidempiaikainen keskeytys tai este sekä mikäli yhteystiedoissa tai palvelua tuottavassa henkilökunnassa tapahtuu muutoksia. Palveluntuottajan tulee päivittää palveluseteliportaaliin (www.palse.fi) tietojaan niin, että ne ovat ajan tasalla.

4 Ohje palveluntuottajaksi hakeutumiseen

Hakuaika palvelusetelituottajaksi on jatkuva. Järjestelmä on toistaiseksi voimassaoleva. Uudet hakemukset otetaan käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätös palveluntuottajan hyväksymisestä / hylkäämisestä tehdään kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Päätöksestä lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus.

Erillistä sopimusta ei laadita. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään kaikki palveluntuottajat, jotka täyttävät kaikki apuvälinepalvelujen sääntökirjassa palveluntuottajalle esitetyt vaatimukset. Hyväksytyjen palveluntuottajien tiedot (yrityksen yhteystiedot, toimitiloja koskevat tiedot ja hintatiedot) julkaistaan Palse -portaalissa. KSSHP:n Internet-sivuilta on linkki Palse -portaaliin. Ilmoitus hakijan hyväksymisestä / hylkäämisestä tehdään kirjallisesti ja toimitetaan hakijalle sähköisesti hakijan hakemuksessa ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

HAKEMUKSEN TOIMITTAMINEN

Hakemus tehdään Palse -portaaliin. Palveluntuottajan tulee rekisteröityä osoitteessa www.palse.fi ja täyttää ja vahvistaa siellä vaaditut tiedot.

Vahvistamisen jälkeen hakemuslomake tulostetaan, allekirjoitetaan ja palautetaan kirjallisesti Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntoutusyksikköön. Hakemus voidaan hyväksyä vasta kirjallisen hakemuksen käsittelyn jälkeen.

Hakemuslomakkeen palautustiedot:

Keski-Suomen sairaanhoitopiiri
Kuntoutustoiminta/ PALSE
Keskussairaalantie 19
40620 JYVÄSKYLÄ