

**REGELBOK FÖR STARROPERATIONER
2014**

Uppdaterad 1.2.2017

Innehåll

1	Servicesedel	3
2	Definitioner.....	3
3	Servicesedels karaktär	3
4	Åtagandeparterna	4
5	Föremål för åtagandet	4
6	Klientens ställning	4
7	Servicesedels värde	4
8	Serviceproducentens skyldigheter	5
8.1	Allmänna krav.....	5
8.2	Villkoren som gäller användningen av det elektroniska servicesedelsystemet.....	6
8.3	Övriga allmänna villkor.....	7
9	Anmärkningar, klagan, anmälningar om patientskador och patientklagomål	9
10	Samkommunens skyldigheter.....	9
11	Ansvarsförbindelser, försäkringar och skadestånd	9
12	Registerföring.....	10
13	Beskattning	10
13.1	Inkomstbeskattning.....	10
13.2	Mervärdesbeskattning	10
14	Fullföljandet av åtagandet och tillsyn över att åtagandet iakttas	11
15	Ansvarspersoner för åtagandet.....	11
16	Ändring av regelboken	11
17	Giltighetstid för åtagande.....	11
18	Återkallande av befullmäktigande	11
19	Gällande lagstiftning.....	11
1	Eventuella klienter/patienter inom systemet med servicesedel för starroperationer.....	12
1.1	Klienter/patienter inom ramen för servicesedelsystemet.....	12
1.2	Klienter/patienter som inte omfattas av systemet med servicesedlar för starroperationer.....	12
2	Tid inom vilken en tjänst som tillhandahålls med en servicesedel ska fås.....	12
3	Behörighetsvillkor för serviceproducentens personal.....	12
4	Krav på serviceinnehåll	13
5	Tilläggstjänster.....	13
6	Serviceproducentens service rapport till samkommunen.....	14
7	Uppföljning och rapportering av särskilda kvalitetsparametrar.....	14
8	Ansvar för komplikationer	14
8.1	Komplikationer som serviceproducenten ansvarar för (hälsovårdstjänster)	14
8.2	Komplikationer som samkommunen ansvarar för (hälsovårdstjänster).....	14
9	Oberoende hos den som beviljar servicesedlar.....	15
10	Strykning av klient/patient från samkommunens egen tjänste-/vårdkö.....	15
11	Av samkommunen eller klienten givna uppgifter/handlingar till serviceproducenten.....	15
12	Tillåten prissättning av tjänster/faktureringsprinciper	15
13	Datasystem	16
14	Ansökan till serviceproducent	16
15	Serviceproducentens egen uppsägning	16

ÅTAGANDE MELLAN KOMMUN OCH OY X AB OM ATT PRODUCERA TJÄNSTER MED SERVICESEDEL – REGELBOKENS ALLMÄNNA DEL

1 Servicesedel

Med servicesedel avses en av den kommun som ansvarar för ordnandet av en social- och hälsovårdstjänst till mottagaren av tjänsten given utfästelse om att ersätta kostnaderna för en tjänst som tillhandahålls av en serviceproducent upp till det värde som kommunen fastställt på förhand. Med servicesedel avses med andra ord en av kommunen given utfästelse att till serviceproducenten betala ett visst på förhand fastställt belopp för att ersätta kostnaderna för den tjänst som serviceproducenten tillhandahåller klienten. Servicesedeln kan i konkret bemärkelse bestå t.ex. av en tryckt servicesedel, ett elektronisk kort eller ett myndighetsbeslut.

Servicesedeln är ett sätt att ordna de lagstadgade social- och hälsovårdstjänsterna inom en kommun. Vid användningen av servicesedlar regleras klientens ställning av samma bestämmelser inom speciallagstiftningen vilka gäller även när social- och hälsovårdstjänster tillhandahålls på ett annat sätt. Den som använder servicesedlar har emellertid till skillnad från det som gäller de övriga sätten för tillhandahållande av tjänster rätt att välja vilken serviceproducent han eller hon vill anlita bland de av kommunen godkända serviceproducenterna.

Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) reglerar användningen av servicesedeln. Lagen om servicesedlar tillämpas på användningen av servicesedlar för social- och hälsovårdstjänster som ordnas av kommunerna. Lagen tillämpas endast för anskaffning av privata social- och hälsovårdstjänster. Därför kan lagen inte tillämpas på anskaffning av tjänster som produceras av den offentliga sektorn.

I servicesedelsystemet är inte en kommun en avtalspart när man avtalar om service för det är fråga om ett avtal mellan kunden som är i konsumentställning och en serviceproducent.

2 Definitioner

I den här regelboken avses med

- 1) klient en klient enligt 3 § 1 punkten i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och med patient en patient enligt 2 § 1 punkten i lagen om patientens ställning och rättigheter;
- 2) servicesedel en av den kommun som ansvarar för ordnandet av en social- och hälsovårdstjänst till mottagaren av tjänsten given utfästelse om att ersätta kostnaderna för en tjänst som tillhandahålls av en serviceproducent upp till det värde som kommunen fastställt på förhand;
- 3) inkomstrelaterad servicesedel en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster enligt vad kommunen bestämmer eller beror på att klientens inkomster beaktas enligt 3 a kap. i socialvårdslagen eller 10 a—10 c § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården;
- 4) självriskandel den andel av det pris för en tjänst av en privat serviceproducent som inte täcks av värdet av den servicesedel kommunen beviljat och som ska betalas av klienten.

Vad som i denna lag bestäms om kommuner gäller även samkommuner.

3 Servicesedelns karaktär

Regelboken är inte ett avtal mellan kommunen och serviceproducenten. I regelboken ställer kommunen upp de i 5 § i lagen om servicesedlar stadgade villkoren för godkännande av serviceproducenterna.

Så tillvida det i regelboken har ställts krav/skyldigheter på kommunen, är det inte fråga om kommunens skyldigheter gentemot serviceproducenten eller några andra. Dessa krav/skyldigheter handlar om kommunens interna förfarandeanvisningar.

4 Åtagandeparterna

Den privata serviceproducenten förbinder sig att följa de villkor som ställs upp i den här regelboken från den tidpunkt då serviceproducenten godkänns som serviceproducent av social- och hälsovårdstjänster som produceras med servicesedel. Då servicen produceras är avtalsparterna serviceproducenten och klienten och åtagandena och ansvaren i avtalet gäller då inte kommunen.

5 Föremål för åtagandet

Samkommunen är inte en part i ett enskilt serviceavtal men i den här regelboken definierar samkommunen de krav som förutsätts av godkända serviceproducenter. Serviceproducenten förbinder sig att följa villkoren i denna regelbok.

6 Klientens ställning

Klienten har rätt att vägra ta emot servicesedlar och då ska samkommunen hänvisa klienten till samkommunens tjänster som ordnas på annat sätt.

En klient som har fått en servicesedel ska ingå avtal med serviceproducenten om tillhandahållandet av tjänsten. Ett sådant avtalsförhållande omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsumenträtt och avtalsrätt i enlighet med innehållet i avtalet. Bestämmelser om hur en tvist mellan klienten och serviceproducenten som gäller avtalet kan föras till konsumenttvistenämnden finns i lagen om konsumenttvistenämnden.

Samkommunen ska informera klienten om hans eller hennes ställning när tjänster betalas med servicesedel, servicesedelns värde, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen fastställs och hur stor den uppskattas vara samt om den klientavgift som bestäms för motsvarande tjänster enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

Klienten ska ge de uppgifter som behövs för att bevilja en servicesedel. Klienten ska också upplysas om vilka andra uppgiftskällor som kan användas för att inhämta upplysningar om honom eller henne och vilka upplysningar om honom eller henne som kan inhämtas oberoende av hans eller hennes samtycke.

Klienten ska beredas tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtats från andra källor och lämna en behövlig utredning i saken.

Utöver det som anges i lagen om servicesedlar ska bestämmelserna i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och i lagen om patientens ställning och rättigheter tillämpas på klientens ställning.

En klient som har valt servicesedel ska själv uppsöka en godkänd privat serviceproducent.

I händelse av reklamation ska konsumenten meddela sin avtalspart, dvs. serviceproducenten, sitt missnöje.

På serviceproduktion mot servicesedel tillämpas konsumentskyddslagen. Enligt lagen får näringsidkare ej vid utbud av konsumtionsnyttigheter använda avtalsvillkor, som med beaktande av priset för konsumtionsnyttighet och av övriga på saken verkande omständigheter bör anses som oskäligt mot konsumenterna. En klient har rätt att vid reklamationer använda rättsmedel i enlighet med konsumentskyddslagstiftningen. Om påföljder vid fel föreskrivs i 5 kapitlet i konsumentskyddslagen. Påföljderna omfattar konsumentens rätt att hålla inne betalningen, avhjälpande av fel, prisavdrag och hävning av köpet samt skadestånd. En klient som använder servicesedel kan hänskjuta en tvist som gäller sitt avtalsförhållande till konsumenttvistenämnden.

7 Servicesedelns värde

Värdet på servicesedlar som ges för anskaffning av sådana social- och hälsovårdstjänster som enligt 4 och 5 § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården är avgiftsfria för klienten ska bestämmas så att klienten inte behöver betala någon självriskandel. Med avvikelse från detta ska värdet på en servicesedel som ges för anskaffning av hjälpmedel för medicinsk rehabilitering vara sådant att ett sedvanligt hjälpmedel som motsvarar klientens individuella behov kan skaffas med sedeln. Den klient som så önskar får dock skaffa ett hjälpmedel som är dyrare än värdet på servicesedeln, men han eller hon ska då själv betala skillnaden mellan priset på hjälpmedlet och servicesedelns värde.

Om servicesedelns värde är inkomstrelaterat, ska klienten få ett beslut om servicesedelns värde. I fråga om myndigheternas rätt att få uppgifter och utredningar som behövs för att bestämma värdet på en inkomstrelaterad servicesedel tillämpas vad som i 14 a § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården föreskrivs om myndigheternas rätt att få uppgifter för att klientavgifter ska kunna fastställas.

Då servicesedelns värde bestäms beaktas inte de tjänster som klienten på eget initiativ köper av serviceproducenten.

Servicesedeln är i kraft under en viss tid.

Någon klientavgift av den som betalar en tjänst med servicesedel kan inte tas ut.

Värdet på en servicesedel ska höjas till ett högre värde än vad som följer av 7 § 1 mom. i lagen om servicesedlar, om klientens eller familjens försörjning eller klientens lagstadgade underhållsskyldighet annars äventyras eller om detta behövs med hänsyn till andra försörjningsaspekter.

Värdet på en servicesedel ska höjas genom beslut.

Om det pris för en tjänst som klienten och serviceproducenten kommit överens om är lägre än värdet på servicesedeln, är kommunen skyldig att till serviceproducenten betala högst det pris som klienten och serviceproducenten kommit överens om.

En klient har inte rätt att få ersättning enligt sjukförsäkringslagen för sin självriskandel. För resekostnader kan dock ersättning fås enligt vad som anges i sjukförsäkringslagen. Tjänster som tillhandahålls med en servicesedel berättigar inte till hushållsavdrag.

I ett beslut om värdet på en inkomstrelaterad servicesedel eller om höjning av värdet på en servicesedel får ändring inte sökas genom besvär.

Klienten får inom 14 dagar från det att han eller hon fick del av beslutet framställa ett skriftligt rättelseyrkande hos det kollegiala organ som ansvarar för ordnandet av tjänsten i fråga i kommunen. Bestämmelser om hur anvisningar om framställande av rättelseyrkande ska ges finns i 46 § i förvaltningslagen.

Beslut om värdet på en inkomstrelaterad servicesedel eller höjning av värdet på en servicesedel och beslut som organet har fattat med anledning av ett rättelseyrkande får delges klienten i brev per post. Om inte något annat visas, anses delfåendet då ha ägt rum den sjunde dagen efter det att beslutet postades under den adress som klienten uppgett. Bestämmelser om förfarandet i övrigt finns i förvaltningslagen.

Ändring i ett beslut som det kollegiala organet har fattat med anledning av ett rättelseyrkande får sökas hos förvaltningsdomstolen genom besvär i enlighet med förvaltningsprocesslagen. Besvären får också lämnas in till organet, som ska sända dem till förvaltningsdomstolen tillsammans med sitt eget utlåtande.

I förvaltningsdomstolens beslut får ändring inte sökas genom besvär.

Samkommunen kan som kriterium för godkännandet av serviceproducenter ställa att en tjänst som produceras mot servicesedel får kosta högst ett visst eurobelopp. Priset kan också överlåtas för att fritt bestämmas av marknaden.

8 Serviceproducentens skyldigheter

8.1 Allmänna krav

Med serviceproducent avses här en serviceproducent som producerar service inom systemet för servicesedlar eller en serviceproducent som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller i lagen om

tillsyn över privat socialservice (603/1996), som förbinder sig att följa följande allmänna villkor som definieras i § 5 i lagen om servicesedlar (569/2009).

Samkommunen har rätt att be serviceproducenten skicka in skriftliga intyg eller annan dokumentering som visar att de allmänna villkoren uppfylls.

a) Registrering i förskottsuppbörsregistret

Serviceproducenten förbinder sig att vara registrerad i skatteförvaltningens förskottsuppbörsregister. Registrering i förskottsuppbörsregistret utgör ett av de grundläggande kännetecknen för företagsverksamhet, och lagen om servicesedlar förutsätter detta av varje serviceproducent som deltar i produktionen av tjänster mot servicesedlar.

b) Villkor enligt speciallagstiftningen gällande serviceproducenter

Serviceproducenten ska uppfylla gällande villkor enligt speciallagstiftningen i fråga om dessa. I detta fall avses med speciallagstiftning särskilt lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller lagen om tillsyn över privat socialservice (603/1996). För en serviceproducerande enhets del har uppfyllelsen av villkoren kontrollerats i samband med att enheten grundades. Etableringstillstånd beviljas av det behöriga regionförvaltningsverket (RFV), dvs. före detta länsstyrelsen, eller Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira, och en serviceproducent som har fått tillstånd registreras i registret Ysteri över tillhandahållare av privat social- och hälsovård, som regionförvaltningsverken för tillsammans med Valvira. En serviceproducent som idkar annan verksamhet än socialserviceverksamhet dygnet runt är i stället för att ansöka om koncession skyldig att lämna en startanmälan om verksamheten till det förvaltningsorgan som ansvarar för socialvården i den kommun där tjänsterna tillhandahålls.

c) Minimiser servicenivå

En serviceproducents servicenivå ska vara åtminstone lika bra som nivån på den service som samkommunen producerar som egen service. I praktiken godkänner samkommunen servicenivån när den väljer att inkludera en viss serviceproducent i systemet med servicesedlar och av denna mottar en utfästelse i ärendet.

d) Försäkringskydd

Serviceproducenten förbinder sig att teckna och att hålla i kraft de lagstadgade ansvarsförsäkringar som verksamheten förutsätter, såsom försäkringar enligt patientskadelagen samt försäkringar enligt lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården.

e) Övriga krav som samkommunen ställer

Serviceproducenten förbinder sig att iaktta de övriga krav som samkommunen eventuellt ställer i varje enskilt fall. Samkommunen kan i varje enskilt fall utöver de ovan nämnda villkoren ställa även andra krav på den serviceproducerande enheten. Avsikten med denna bestämmelse är att bereda samkommunen flexibla möjligheter att beakta specialbehoven hos till exempel en viss klientgrupp. Samkommunen kan kräva att serviceproducenten ska överskrida vissa minimivillkor till exempel i fråga om sina resurser, men ett sådant villkor får inte formuleras så att det gynnar en viss serviceproducent och diskriminerar andra.

8.2 Villkoren som gäller användningen av det elektroniska servicesedelsystemet

Det elektroniska servicesedelsystemet innehåller patientuppgifter och serviceproducenten ska därför övervaka särskilt beviljandet av sina egna användarrättigheter, deras förvaltning och användning. Serviceproducenten är också skyldig att informera HNS om de systemrelaterade riskfaktorer eller missbruksmisstankar som denna observerat.

Serviceproducenten förbinder sig att särskilt uppfylla följande villkor:

a) Serviceproducenten ska iaktta all lagstiftning och alla myndighetsföreskrifter och anvisningar som gäller elektroniska system som innehåller patientuppgifter samt deras användning.

- b) Serviceproducenten ansvarar för administrationen av användar-ID inom den egna organisationen. Detta inkluderar skapandet av nya identifierare, val av lämpliga användarprofiler för användarna, underhåll av lösenord samt radering av användar-ID.
- c) Om serviceproducentens administratör inte är en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården och därmed berättigad till Befolkningsregistercentralens certifikatkort för hälso- och sjukvården ska administratören ha ett gällande personal- eller aktörskort för inloggning i systemet.
- d) All vårdpersonal som använder systemet ska ha ett gällande certifikatkort för hälso- och sjukvården från Befolkningsregistercentralen för inloggning i systemet.
- e) När en ny kod skapas ska serviceproducenten säkerställa användarens identitet samt rätt att använda de uppgifter som befullmäktigats för profilanvändaren. När en kod skapas ska särskilt uppmärksammas att de uppgifter som används för att autentisera användaren är riktiga, t.ex. e-postadressen samt mobiltelefonnumret. Dessutom ska användar-ID och lösenordet förmedlas till användaren säkert och via en skyddad kanal. (E-post är inte en skyddad kanal.)
- f) När lösenordet eller användarens kontaktuppgifter ändras ska man säkerställa att uppgifterna är riktiga samt förmedla det nya lösenordet till användaren säkert och via en skyddad kanal. (E-post är inte en skyddad kanal.)
- g) När ett anställningsförhållande till en anställd hos serviceproducenten upphör är serviceproducenten skyldig att omedelbart radera den anställdas användar-ID.
- h) Serviceproducenten är skyldig att omedelbart ändra lösenordet eller radera användaren om någondera eller båda har försvunnit eller det finns en misstanke om att lösenordet eller användar-ID hamnat hos en främmande person.
- i) Serviceproducenten är skyldig att omedelbart meddela HNS om det finns en misstanke om att en utomstående part har kunnat komma in i systemet eller i dess uppgifter.

8.3 Övriga allmänna villkor

Serviceproducenten förbinder sig att utöver vad som anges i punkten 7.1 i dessa regler fortlöpande uppfylla de övriga krav som samkommunen särskilt ställer med avseende på klienters eller klientgruppers behov, tjänsternas kvantitet eller kvalitet eller på förhållandena i kommunen eller andra liknande krav.

Serviceproducenten förbinder sig att särskilt uppfylla följande villkor:

- a) Serviceproducenten ska iaktta all lagstiftning och alla myndighetsföreskrifter och anvisningar som berör serviceproducenten och dennas verksamhet.

De tjänster som serviceproducenten producerar ska kontinuerligt motsvara minst den nivå som förutsätts av motsvarande kommunal verksamhet, och serviceproducenten ska uppfylla sina klienters rätt till en kvalitetsmässigt god hälso- och sjukvård samt socialservice. Serviceproducenten förbinder sig att för kommunen beskriva hur dess personal upprätthåller sin yrkesskicklighet.

- b) Serviceproducentens verksamhetslokaler ska fortlöpande uppfylla säkerhetsföreskrifterna så att enheten ser till klienternas säkerhet i enlighet med lag och myndigheternas föreskrifter samt uppfylla de lagstadgade villkor för godkännande som har ställts på serviceproducenten.
- c) Rörelsehämmade, till exempel klienter i rullstol, ska ha full tillgänglighet till serviceproducentens verksamhetslokaler.
- d) Serviceproducenten ska ha en webbplats med lokaliteternas adressuppgifter och uppgifter om priserna på de tjänster som tillhandahålls.
- e) Om tid beställs för en tjänst ska serviceproducenten informera en klient med servicesedel om att klienten själv ska ersätta kostnaderna till fullt belopp, dock med högst 50 procent av det totala priset för en åtgärd, om han eller hon låter bli att annullera tidsbeställningen eller har annullerat tiden för sent och utan att ha infunnit sig på plats.

- f) Uppgifterna om priserna på de tjänster som tillhandahålls ska på en patients begäran lämnas till patienten även i skriftlig form. Serviceproducenten ska vara anträffbar per telefon under tjänstetid.
- g) Klienterna har rätt att efter eget val få en tjänst på antingen finska eller svenska. Serviceproducenten förbinder sig att se till att dess personal omfattar ett tillräckligt antal personer som fyller villkoren i denna punkt.
- h) Serviceproducenten förbinder sig att se till att serviceproducenten eller en person i dess ledning eller en person som är behörig att företräda, fatta beslut om eller utöva tillsyn över serviceproducenten genom en lagakraftvunnen dom som framgår av straffregistret inte har gjort sig skyldig till ett brott enligt 53 § i lagen om offentlig upphandling eller till en handling eller förseelse utifrån vilken serviceproducenten med stöd av 54 § i ovan nämnda lag genom den upphandlande enhetens beslut kan uteslutas ur anbudsförfarandet.
- i) Serviceproducenten förbinder sig att handla på ett sätt som leder till god kundtillfredsställelse. I fråga om vårdtjänster av engångsnatur eller sådana som varar under en bestämd tid förbinder sig serviceproducenten att till kommunen lämna uppgifter om patientens vård inom två veckor från vårdens slut. Samkommunen ska få in serviceproducentens rapport innan räkningen betalas.
- j) Serviceproducenten ska regelbundet informera kommunen om tillsynen över kvaliteten på de tjänster som serviceproducenten tillhandahåller samt – i fråga om vårdtjänster – om patientsäkerheten. Samkommunen ska i synnerhet informeras om reklamationer från klienterna och patienterna, reklamationorsorsakerna och de åtgärder som har vidtagits med anledning av reklamationerna.
- k) Inom systemet med servicesedlar avfattar serviceproducenten patient- och klienthandlingarna i samband med att tjänsten tillhandahålls. Serviceproducenten ska iaktta omsorgsfullhet vid hanteringen av uppgifter och till exempel se till att konfidentiella uppgifter hanteras rätt. Serviceproducenten ska hantera handlingarna enligt bestämmelserna i personuppgiftslagen (523/1999), lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) och annan social- och hälsovårdslagstiftning. Kommunen utgör en i personuppgiftslagen avsedd registeransvarig för de patient- och klienthandlingar som uppkommer inom den service som ordnas genom servicesedlar.
- l) Serviceproducenten ska vid hanteringen av handlingar iaktta det som föreskrivs om hanteringen av kommunala handlingar (lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999). Bestämmelserna om överlåtelse av och sekretess gällande handlingar i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet tillämpas på handlingarna också då serviceproducenten har hand om dem. Behandlingen av handlingar styrs också av lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007).
- m) Serviceproducentens marknadsföring ska vara saklig, tillförlitlig och förenlig med god sed. Överord eller komparationsformer får inte användas. Genom marknadsföringen får inte skapas onödig efterfrågan på social-, hälso- eller sjukvårdstjänster. Annonser ska innehålla uppgifter om mottagningsplats, mottagningstid och tidsbeställningsmöjligheter. Prisannonsering ska ske jämförligt så att en klient som använder servicesedel lätt kan sluta sig till det totala priset på en tjänst och den andel som klienten själv ska betala.
- n) En godkänd serviceproducent har rätt att anvisa en person som ansvarig för servicen.

Serviceproducenten ansvarar också för sina underleverantörers verksamhet.

9 Anmärkningar, klagan, anmälningar om patientskador och patientklagomål

Enligt patientlagen omfattar patienternas rättsmedel anmärkning till den chef som ansvarar för hälso- och sjukvården vid verksamhetsenheten i fråga samt rätt att anföra klagan över vården eller bemötandet i samband med den hos de myndigheter som övervakar hälso- och sjukvården, vilka är regionförvaltningsverken samt tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira.

Enligt socialvårdslagen har en klient rätt att framställa anmärkning med anledning av hur han eller hon har bemötts till den som ansvarar för en verksamhetsenhet inom socialvården eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. Klienten har också möjlighet att anföra klagan.

Serviceproducenten ska till samkommunen rapportera om klagomål, klagan och patientskadeanmälningar som gäller vård som har producerats mot servicesedel liksom om avgöranden som gäller samtliga ovan nämnda.

10 Samkommunens skyldigheter

Samkommunen ska föra en förteckning över de serviceproducenter som den godkännt. Uppgifter om serviceproducenterna, de tjänster de tillhandahåller och priset på tjänsterna ska finnas offentligt tillgängliga på internet och på annat lämpligt sätt.

Samkommunen ska informera klienten om hans eller hennes ställning när tjänster betalas med servicesedel, servicesedelns värde, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen fastställs och hur stor den uppskattas vara samt om den klientavgift som bestäms för motsvarande tjänster enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

Samkommunen måste informera klienten om varifrån och vilka uppgifter om honom eller henne som kan inhämtas oberoende av hans eller hennes samtycke. Samkommunen ska bereda klienten tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtats från andra källor och lämna en behövlig utredning i saken.

Samkommunen ska återkalla godkännandet av en serviceproducent och avföra serviceproducenten från förteckningen, om villkoren för godkännandet inte längre uppfylls eller om serviceproducenten ber att samkommunen återkallar godkännandet.

Samkommunen är dessutom skyldig att övervaka servicekvaliteten hos de serviceproducenter som den har godkännt inte bara i samband med godtagningsförfarandet utan även i samband med serviceproduktionen. Samkommunen ska sålunda försäkra sig om att serviceproducenterna uppfyller de minimikrav som har ställts på verksamheten.

Samkommunen väljer ut de serviceproducenter som godkänns för servicesedelsystemet enligt det som stadgas i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården. Samkommunen ska behandla valet av serviceproducent inom en (1) månad efter att serviceproducenten lämnat in en ansökan. Beslut om ett godkännande eller förkastande ska fattas inom tre (3) månader efter att ansökan lämnats in.

11 Ansvarsförbindelser, försäkringar och skadestånd

Eventuella patientskador i enlighet med patientskadelagen ersätts primärt med stöd av serviceproducentens patientförsäkring, och i sista hand ansvarar serviceproducenten för dessa enligt skadeståndslagen. Samkommunen ansvarar inte för skador som har orsakats servicemottagaren av serviceproducentens tjänster.

Om en vårdåtgärd måste göras om eller om en klient behöver annan vård på grund av en orsak som beror på serviceproducentens fel eller felaktigt utfört ingrepp, är det serviceproducenten som ansvarar för kostnaderna.

12 Registerföring

I enlighet med personuppgiftslagen är samkommunen registeransvarig för patient- och klientrelaterade handlingar som uppstår inom servicesedelssystemet. När serviceproducenten hanterar handlingarna ska bestämmelserna om behandling av kommunens handlingar iakttas.

Klient- och patienthandlingar som uppkommer i samband med ordnandet eller genomförandet av en tjänst mot servicesedel utgör myndighetshandlingar.

Även om serviceproducenten avfattar handlingarna i samband med att en tjänst tillhandahålls är det samkommunen som i egenskap av registerförare i sista hand ansvarar för hanteringen av handlingarna. De med avseende på ordnandet och genomförandet av tjänsterna väsentliga uppgifterna ska alltid föras in i samkommunens eget klient- eller patientregister senast då servicefasen avslutats. Serviceproducenten och samkommunen ska också försäkra sig om att de med avseende på ordnandet och genomförandet av tjänsterna nödvändiga uppgifterna överförs från den ena parten till den andra under de olika servicefaserna. Detta bidrar till att varje patients och klients handlingar bildar en för patientens respektive klientens vård eller omsorg nödvändig fortlöpande helhet, som avgörandena om vården och omsorgen ska grunda sig på.

Serviceproducenten ska avfatta de handlingar som innehåller klient- och patientuppgifter på motsvarande sätt som i sin egen verksamhet och på det sätt som personuppgiftslagen, patientlagen och klientlagen inom socialvården förutsätter. Med egen verksamhet avses samkommunens egen serviceproduktion. När serviceproducenten hanterar klient- och patienthandlingar ska denna också iaktta bestämmelserna om hantering av kommunala handlingar. Serviceproducenten ska hantera handlingarna på motsvarande sätt som lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården förutsätter. Om serviceproducenten i sin verksamhet avfattar handlingar manuellt ska samkommunen se till att de aktuella handlingarna vid utnyttjande av servicesedel förs in i det elektroniska systemet på motsvarande sätt som i fråga om tjänster som samkommunen själv producerar.

13 Beskattning

13.1 Inkomstbeskattning

Servicesedeln är en skattefri förmån för mottagaren. Skattefriheten förutsätter att servicesedeln

- beviljas för klart och tydligt bestämda tjänster
- är personlig och inte kan överföras på någon annan
- inte består av pengar som betalas direkt till klienten och som klienten själv kan besluta om hur de disponeras

Vid användningen av servicesedel berättigar inte klientens självrisk till hushållsavdrag i inkomstbeskattningen.

13.2 Mervärdesbeskattning

Enligt 34 § i mervärdesskattelagen betalas inte skatt på försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster. Med hälso- och sjukvårdstjänster avses åtgärder för att bestämma en människas hälsotillstånd samt funktions- och arbetsförmåga eller för att återställa eller upprätthålla hennes hälsa samt funktions- och arbetsförmåga, om det är fråga om:

- 1) vård vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård som upprätthålls av staten eller kommunen eller vård som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård;
- 2) vård som ges av en sådan yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som bedriver sin verksamhet med stöd av lagstadgad rätt eller som enligt lag är registrerad.

14 Fullföljandet av åtagandet och tillsyn över att åtagandet iakttas

Samkommunen är med stöd av lagen om servicesedlar skyldig att utöva tillsyn över nivån på de tjänster som de privata serviceproducenterna producerar och att avföra en serviceproducent från förteckningen över godkända serviceproducenter, såvida bestämmelserna i regelboken inte iakttas. När en klient använder en servicesedel står inte samkommunen i avtalsförhållande till den privata serviceproducent som producerar social- och hälsovårdstjänsterna, men serviceproducenten förbinder sig att iaktta villkoren i denna regelbok. Om serviceproducenten inte uppfyller de villkor som anges i regelboken kan samkommunen avföra serviceproducenten från förteckningen över godkända serviceproducenter.

15 Ansvarspersoner för åtagandet

Samkommunen och serviceproducenten utser till namnet eller ställningen en eller flera personer till kontaktpersoner och ansvarspersoner för fullföljandet av åtagandet och mottagare av anmälningar.

16 Ändring av regelboken

Samkommunen har rätt att ändra bestämmelserna i regelboken och dess bilagor. Samkommunen ska skriftligen meddela serviceproducenten om ändringar omedelbart efter att ett ändringsbeslut har fattats. Om serviceproducenten inte vill binda sig till de ändrade reglerna, ska denna skriftligen meddela samkommunen om detta inom sextio (60) dagar efter att ändringsanmälan har sänts. Om ovan nämnda anmälan inte lämnas in till samkommunen, förbinder sig serviceproducenten att iaktta de ändrade villkoren från och med det i ändringsanmälan angivna datumet, dock tidigast sextio (60) dagar efter att ändringsanmälan har sänts.

17 Giltighetstid för åtagande

Denna regelbok gäller tills vidare.

18 Återkallande av befullmäktigande

Samkommunen har rätt att återkalla en för serviceproducenten beviljad fullmakt att verka inom systemet med servicesedlar och att avföra serviceproducentens namn från förteckningen över godkända serviceproducenter omedelbart utan uppsägningstid, om

- 1) god vårdpraxis inte iakttas;
- 2) serviceproducenten, trots en skriftlig uppmaning från samkommunen, låter bli att iaktta villkoren i avtalet/åtagandet eller dess villkor i bilagorna;
- 3) serviceproducenten har blivit betalningsoförmögen, har inte kunnat sköta sina räkningar senast på förfallodagen, har inlett ackordförfarande, har försatts i likvidation eller omedelbart hotas av att försättas i likvidation; eller
- 4) serviceproducenten eller någon person i ledningen hos denna har dömts skyldig till brott som hänför sig till näringsverksamheten.

19 Gällande lagstiftning

I åtagandet/avtalet tillämpas Finlands lagstiftning.

SERVICERELATERAD DEL - REGELBOKENS SPECIFIKA DEL

1 Eventuella klienter/patienter inom systemet med servicesedel för starroperationer

1.1 Klienter/patienter inom ramen för servicesedelsystemet

Samkommunen väljer de patienter som tas upp i servicesedelsystemet för starroperationer enligt kriterierna för operationen. Patienten har rätt att vägra ta emot servicesedeln. Samkommunen ger servicesedeln till den patient som valt denna serviceform och instruerar patienten så att patienten kan använda servicesedeln på rätt sätt. Patienten ska i det här sammanhanget informeras om möjligheten att per telefon kontakta en enhet som utför samkommunens starroperationer om patienten har frågor om vården.

1.2 Klienter/patienter som inte omfattas av systemet med servicesedlar för starroperationer

Kriterier som utesluter tillämpning av systemet med servicesedlar för starroperationer.

- a) Patienten har inte en av kommunen godkänd remiss
- b) Det är inte fråga om en opererbar starr i enlighet med rekommendationen god medicinsk praxis
- c) Patienten kan inte kommunicera med vårdpersonalen (att kommunikationen med t.ex. sjukskötaren är tillräcklig) eller inte är lämplig för ytbedövning i ögat
- d) Patienten är under 18 år
- e) Patienten behöver en utomstående tolk.
- f) Patienten har en allvarlig allmän sjukdom som är i obalans eller att patienten inte kan ligga på rygg under ingreppet
- g) Det är fråga om en sängliggande patient
- h) Patienten löper hög risk för behov av glaskroppskirurgi (till exempel en klar fakodones)
- i) Patienten har en annan ögonsjukdom som förhindrar eller komplicerar starroperationen (t.ex. instabilt glaukom, aktiv uveit eller infektion i det öga somfull t ska opereras)
- j) Patienten har genomgått refraktiv ögonkirurgi.

2 Tid inom vilken en tjänst som tillhandahålls med en servicesedel ska fås

Serviceproducenten är skyldig att iaktta följande villkor i anslutning till starrkirurgin:

- patienten har rätt att komma till operation inom tidsramen för vårdgarantin och servicesedelns giltighetstid räknat från den tidpunkt som samkommunen ställt diagnosen.

3 Behörighetsvillkor för serviceproducentens personal

Kravet på personal är en opererande läkare som bistås av ett tillräckligt antal och tillräckligt yrkesutbildad personal inom hälso- och sjukvården. Kompetenskravet för läkaren är Valviras tillstånd att vara verksam som specialistläkare i Finland samt på ett tillförlitligt sätt dokumenterad erfarenhet av minst 500 starroperationer. Detta krav på erfarenhet kan exempelvis uppfyllas genom att uppvisa ett arbetsintyg eller med hjälp av video eller på annat motsvarande sätt. Samkommunen ska godkänna serviceproducentens lista på opererande läkare.

4 Krav på serviceinnehåll

Serviceproducenten är skyldig att iaktta följande villkor i anslutning till starrkirurgin:

1. En del av den preoperativa förundersökningen (mätning av synskärpan och fastställande av brytningsförmågan i ögat) kan utföras av en inom hälso- och sjukvården yrkesutbildad person med den opererande läkarens befullmäktigande, men den egentliga förundersökningen inför operationen och planeringen av vården ska utföras av specialistläkaren i ögonsjukdomar som också har rätt att ställa diagnosen. Förundersökningen omfattar i regel båda ögonen:
 - a) mätning av synskärpan
 - b) undersökning av ögonlocken, bindhinnan, hornhinnan, främre ögonkammaren och linsen
 - c) undersökning av ögonbotten genom en utvidgad pupill
 - d) mätning av ögontrycket i båda ögonen
2. Kontrollen efter operationen ska omfatta:
 - a) mätning av synskärpan i det opererade ögat
 - b) mätning av ögontrycket i det opererade ögat
3. Starroperationen görs med fakoteknik under ytbedövning och intraokulär antibiotikaproylax. Kontroll under operationen: uppföljning av puls och syrets partialtryck i blodet samt mätning av blodtrycket. Möjlighet att ge extra syrgas och insättning av iv-kanyl.
4. Som lins används en av akryl gjord CE-märkt lins vars material är antingen hydrofob akryl eller akryl med en hydrofob yta. HNS har rätt att begränsa eller förbjuda användningen av en viss lins om den visar sig vara dålig.
5. En starroperation av båda ögonen på samma dag, som två helt separata operationer, är möjlig att göra enligt den opererande läkarens bedömning och om patienten så önskar. Situationer där båda ögonen inte bör opereras på samma dag är: glaukom, hornhinnerelaterad endotel sjukdom eller någon annan faktor som ökar operationsriskerna. Också om det uppstår någon som helst komplikation vid operationen av det första ögat, ska det andra ögat inte opereras på samma dag.

5 Tilläggstjänster

Anestesi-läkarens tjänster, torisk konstgjord lins och operation av det andra ögat utan servicesedel är tilläggstjänster som patienten ska betala själv.

Av speciellinserna får inte Diffraktiva multifokala konstgjorda linser eller liknande linser användas vid operation som sker med servicesedel, eftersom den här linstypen inte heller används inom den offentliga hälso- och sjukvården vid HUCS ögonklinik.

Användning av konstgjord lins som minskar torisk astigmatism är en tilläggstjänst som patienten själv ska betala och som patienten om patienten så önskar kommer överens om med den opererande läkaren. Föresättningen för användningen av torisk konstgjord lins är att hos patienten konstateras besvärande astigmatism på 2 dioptrier eller över det regelbundna. Om enligt ovanstående kriterier i patientens ena öga redan har satts in en konstgjord lins som korrigerar astigmatism är gränsen mer än 1.5 dioptrier regelbunden astigmatism. Astigmatismen måste vara densamma vid mätning (hornhinnans topografi och keratometri) med två olika apparater.

Efter att en torisk konstgjord lins satts in ska en kontroll ordnas inom en vecka från operationen och möjliga korrigeringar av den konstgjorda linsens position hör till den opererande läkarens ansvar.

Försäljning av tilläggstjänster till patienten är inte tillåtet under operationsdagen. Patienterna bör få veta i förväg vilka tilläggstjänster som erbjuds patienten och hur mycket patienten själv måste betala för dem. Patienterna måste på förhand få uppgifter på tilläggstjänsterna och priserna också skriftligt.

6 Serviceproducentens servicereport till samkommunen

Serviceproducenten ska inom två veckor från behandlingen tillställa patienten, den remitterande läkaren och samkommunen en vådrapport. Tillställande av vådrapporten till samkommunen elektroniskt via servicesedelportalen förutsätts också för betalning av fakturan till serviceproducenten.

7 Uppföljning och rapportering av särskilda kvalitetsparametrar

Serviceproducenten ska följa separat överenskomna kvalitetsparametrar samt rapportera om dem till samkommunen.

Klientnöjdheten mäts med regelbundna anonyma klientundersökningar. Med enkäterna mäts följande saker: synförmåga, livskvalitet och servicenivå. Enkäterna genomförs så att varje patient efter slutförd vård får blanketten om klientnöjdhet som är försedd med användarkod och säkerhetskod. Patienten instrueras att svara på enkäten på internet eller att sända tillbaka den ifyllda svarsblanketten i det bifogade färdigt adresserade kuvertet till samkommunen.

Serviceproducenten ska informera samkommunen om alla patientskadeanmälningar relaterade till systemet med servicesedlar som lämnas in till Rättsskyddscentralen för hälsovården (TEO).

8 Ansvaret för komplikationer

8.1 Komplikationer som serviceproducenten ansvarar för (hälsovårdstjänster)

Serviceproducenten ska halvårsvis sända en rapport till samkommunen om följande komplikationer som förekommit i samband med starroperationerna:

- komplikationer relaterade till glaskroppen
- ruptura i bakre kapseln

Behandlingen av följande peri- och postoperativa komplikationer ingår i systemet med servicesedlar och ska tas om hand av den privata serviceproducenten och på dennas bekostnad.

Perioperativa:

1. anterior vitrektomi och om möjligt inställning av lins i främre ögonkammaren
2. suturering av läckande sutur
3. återupplivning och första hjälpen vid andra allvarliga situationer

Postoperativa, 14 dygn efter operationen:

1. omedelbar postoperativ tryckökning
2. cystiskt makulaödem (CME), primärvård
3. erosion, blödande sår, sårintektion
4. avlägsnande av anterior glaskroppstraktion

8.2 Komplikationer som samkommunen ansvarar för (hälsovårdstjänster)

Behandlingen av följande peri- och postoperativa komplikationer ingår inte i systemet med servicesedlar, utan de tas om hand av samkommunens sjukhus.

Perioperativa:

1. Avlägsnande av kärnan eller kärndelar från glaskroppen och inställning av lins i främre ögonkammaren eller sulcus lins i detta sammanhang (enligt överenskommen nivåstruktureringsvården)

2. Behandling av hjärt- eller hjärninfarkt, annan allvarlig allmän sjukdom efter första hjälpen
3. Vård enligt nivåstruktureringen av vården vid svåra komplikationer (t.ex. sjukhusvård vid svår suprachoroidal blödning)

Postoperativa:

1. Decentrerad IOL, IOL-subluxation, kontraktion av kapselpåse
2. Insättning av Iris claw IOL eller lins som sys i sclera
3. Inflammation inne i ögat (endofthalmitis)
4. Retina ablation
5. Behandling av glaukom
6. Långvarigt CME

Efterstarr eller grumling är inte en komplikation och behandlingen av den ingår inte i systemet med servicesedlar.

9 Oberoende hos den som beviljar servicesedlar

En person som på samkommunens vägnar fattar beslut om beviljandet av servicesedlar för starroperationer kan inte vara opererande läkare eller ha förtroendeuppdrag inom förvaltningen hos serviceproducenten. En person som har beviljat en servicesedel får inte heller ha ett betydande ägande i det serviceproducerande företaget eller utöva betydande bestämmanderätt hos serviceproducenten eller i en sammanslutning som hör till samma koncern som serviceproducenten (mer än 10 % av aktierna, andelarna eller rösterna). Ägarbegränsningen gäller inte en serviceproducent med vars aktier handlas på börser.

10 Strykning av klient/patient från samkommunens egen tjänste/vårdkö

Patienten stryks från samkommunens egen vårdkö efter att vådrapporten har lagrats i servicesedelportalen i samkommunens register. Servicesedeln är giltig i sex (6) månader från dagen för beviljandet. Vårdgreppet ska utföras före utgången av servicesedelns sista giltighetsdag. Patienten har rätt att få vården inom sex (6) månader räknat från den tidpunkt som samkommunen ställt diagnosen.

11 Av samkommunen eller klienten givna uppgifter/handlingar till serviceproducenten

Samkommunens specialtläkare ska läsa patientens remissuppgifter och kontrollera dem för att säkerställa att serviceproducenten som utför starroperationen till sitt förfogande har det material som krävs för att tillhandahålla vård enligt god klinisk praxis. Samkommunen ska informera patienten om detta faktum när servicesedeln ges och beordra patienten att ge allt nödvändigt remissmaterial till den serviceproducent som patienten valt.

12 Tillåten prissättning av tjänster/faktureringsprinciper

Serviceproducenten får debitera för en service som produceras med servicesedeln högst pristaket som HNS har befast. I det totala priset ingår både servicesedelns värde och den självriskandel som kunden själv betalar.

Samkommunen betalar till serviceproducenten den ersättning som hör till servicesedeln efter att vådrapporten har kommit till samkommunen.

FPA ersätter enligt sina egna bestämmelser patientens resor från hemmet till serviceproducentens verksamhetslokaler.

13 Datasystem

Den serviceproducent som erbjuder starrooperationer ska ha beredskap att i enlighet med lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) införa KanTa-tjänsterna samt den för serviceproducenten avsedda elektroniska servicesedelportalerna.

Serviceproducenten ska ha särskild beredskap för:

1. elektronisk förmedling av patientjournaluppgifter enligt nationellt definierat filformat och
2. överföring av de egna uppgifterna till arkivet för elektroniska patienthandlingar (eArkiv).
3. införing av en elektronisk starremiss när den elektroniska servicesedelportalerna har införts
4. se till att den egna personalens befolkningsregisterkort, personalkort/certifikatkort införs inom servicesedelverksamheten samt beviljande och återkallande av användningsrätten till servicesedelportalerna och återkallande av personalkorten/certifikatkorten när anställningsförhållandet upphör.

Serviceproducenten ska ha ett elektroniskt faktureringsystem.

14 Ansökan till serviceproducent

Att söka sig till serviceproducent för operationer som utförs med servicesedel sker på internet genom registrering och inloggning på servicesedelportalerna <https://palse.fi>.

I samband med registreringen ska serviceproducenten ge en separat skriftlig utredning om följande frågor samt till övriga delar meddela om förändringar till samkommunen:

1. Profylax mot endoftalmit, hur tar serviceproducenten hand om och följer upp detta
2. En förteckning över de opererande läkarna och deras utbildning
3. Meddelande om den biometriala utrustning som används för preoperativ planering
4. Den utrustning som används vid operationerna inklusive phacoutrrustning, viskoelastisk substans och linser som kommer att användas
5. Läkemedelsbehandling efter operationen
6. Hur sker efterkontrollen och vem ska patienterna kontakta om de får besvär med ögat

Samkommunen väljer ut de starrooperationer utförande serviceproducenter som godkänns för servicesedel-systemet enligt det som stadgas i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården. Samkommunen ska behandla valet av serviceproducent inom en (1) månad efter att serviceproducenten lämnat in en ansökan. Beslut om ett godkännande eller förkastande ska fattas inom tre (3) månader efter att ansökan lämnats in.

15 Serviceproducentens egen uppsägning

Serviceproducenten har rätt att dra sig ur förteckningen över godkända serviceproducenter. Serviceproducenten avförs då omedelbart från förteckningen över serviceproducenterna. Serviceproducenten är dock skyldig att inom tre månader från uppsägningen tillhandahålla vård för de av sina servicesedelpatienter som står i kö vid uppsägningsögonblicket.