



# Palvelusetelin sääntökirja – fysioterapia



## Sisällys

### **Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – sääntökirjan yleinen osa**

1	Määritelmät	3
2	Asiakkaan asema	4
3	Palveluntuottajan velvoitteet	4
4	Sairaanhoidopiirin velvoitteet	7
5	Verotus	8
6	Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	8

### **Palvelukohtainen osio-sääntökirjan erityinen osa**

7	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat	9
8	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus	9
9	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	9
10	Palvelun sisältövaatimukset	9
11	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	10
12	Palautteen toimittaminen sairaanhoidopiirille	10
13	Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi	11
14	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	11
15	Potilaan poistaminen sairaanhoidopiirin omasta palvelujonosta	11
16	Vaadittava raportointi, valvonta ja laadunhallinta	11
17	Sairaanhoidopiirin antamat tiedot palvelun tuottajalle	12
18	Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	12
19	Palveluntuottajaksi hakeutuminen	13



# Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

## 1 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 sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan 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 hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien 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 palvelun tuottajan välinen sopimus;

3. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi; ja

4. **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalouksien tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.



## 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 palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimus-oikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle palvelun tuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä 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 AVI sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

## 3 Palvelun tuottajan velvoitteet

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain(569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.



### **1. Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin**

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

### **2. Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset**

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

### **3. Vähimmäispalvelutaso**

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

### **4. Vakuutusturva**

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

### **5. Toimitilat**

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

### **6. Henkilökunta**

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja 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.

Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.



### **7. Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute**

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen sairaanhoitopiirille kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla sairaanhoitopiiriin käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

### **8. Tiedonanto sairaanhoitopiirille**

Palvelun tuottajan tulee informoida sairaanhoitopiiriä säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Sairaanhoitopiiriä tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja hyväksyy lähettäjätahon tekemät asiakaspalautekyselyt ja arviointikäynnit. Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

### **9. Potilasasiakirjat**

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Sairaanhoitopiiri on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan sairaanhoitopiiriin omaa palvelutuotantoa. Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta sairaanhoitopiirille toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilovahinko tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään sairaanhoitopiirille toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä sairaanhoitopiirille on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli sairaanhoitopiirille tai, jos palvelun tuottajan ja sairaanhoitopiiriin välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelun tuottajalle. Sairaanhoitopiiri on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina sairaanhoitopiiri rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).



## **10. Markkinointi**

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanotto paikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hainnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

## **11. Sairaanhoitopiirin asettamat muut vaatimukset**

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sairaanhoitopiirin kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Sairaanhoitopiiri voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

## **12. Hyväksymisen peruuttaminen**

Sairaanhoitopiirillä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palvelun tuottaja ei noudata sairaanhoitopiirin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

## **4 Sairaanhoitopiirin velvoitteet**

Sairaanhoitopiirin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Sairaanhoitopiirin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Sairaanhoitopiirin täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Sairaanhoitopiirin on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Sairaanhoitopiirin tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Sairaanhoitopiirillä on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Sairaanhoitopiirin tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.



Sairaanhoidopiiri valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Sairaanhoidopiiriin tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa sairaanhoidopiiri rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina Sairaanhoidopiiriin omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja sairaanhoidopiiriin 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 kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa koskevat ratkaisut perustaa.

## 5 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 kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoidopalvelun myynnistä.

Terveyden ja sairaanhoidopalvelulla 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.

## 6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Sairaanhoidopiiri on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä sairaanhoidopiiri ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalveta tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan. Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, sairaanhoidopiiri voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

Sairaanhoidopiirillä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sairaanhoidopiiri ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti sairaanhoidopiirille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutositmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudatta-





maan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusi-  
kymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta. Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## Palvelukohtainen osio – sääntökirjan erityinen osa

### 7 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Palvelusetelin voi saada lääkärin määräyksestä sairaanhoitopiiriin potilas, joka kuuluu lää-  
kinnällisen kuntoutuksen piiriin. Palveluseteli on vaihtoehto sairaanhoitopiiriin itse tuotta-  
malle tai ostamalle palvelulle. Palvelusetelillä ostetun terapian tulee vastata sisällöltään sai-  
raanhoitopiiriin omaa palvelua. Potilas tai hänen omaisensa tekee valinnan, käyttääkö hän  
palveluseteliä vai sairaanhoitopiiriin kuntoutuksen toteuttamaa terapiaa. Jos potilas valitsee  
palvelusetelin, hänelle kirjoitetaan palvelusetelisisitumus. Palvelusetelisisitomukseen liite-  
tään kuntoutussuunnitelma ja tavoitteet sekä terapiakertojen määrä, toteutumistapa ja palve-  
lusetelin voimassaoloaika. Potilas toimittaa palvelusetelin palveluntuottajalle ja tämä laskut-  
taa sairaanhoitopiiriä terapian toteuduttua palvelusetelin mukaisesti.

### 8 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus

Palveluntuottaja aloittaa uuden asiakkaan palvelun kahden viikon ja viimeistään kuukauden  
sisällä palvelun tilaamisesta.

### 9 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset  
vaatimukset. Fysioterapiaa toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammat-  
tihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa puheterapeutin ammattia.  
Palveluntuottaja vastaa siitä, että terapiaa toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kel-  
poisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakun-  
nallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä,  
palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.  
Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä am-  
mattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

### 10 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottaja noudattaa hyvää kuntoutuskäytäntöä. Hyvällä kuntoutuskäytännöllä tarkoi-  
tetaan Kelan ja julkisen terveydenhuollon noudattamia kuntoutuskäytäntöjä, jotka perustu-



vat kokemuseräiseen ja tieteelliseen tietoon pohjautuvaan vaikuttavuusnäyttöön. Palveluntuottajan antamat terapiapalvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Kelan mukaan hyvä kuntoutus on oikea-aikainen ja oikein kohdennettu kuntoutus, jossa etukäteen otetaan huomioon kokonaisvaltaisesti kuntoutujan tarpeet ja nyky- ympäristö ja joka toteutuu yhdessä kuntoutujan kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti käyttäen tuloksellisia ja yleisesti hyväksytyjä kuntoutusmenetelmiä. Prosessin aikana syntyvä tieto ja jatko-ohjauksen tarve välitetään kuntoutujan suostumuksella hoidosta tai seurannasta vastaavaan yksikköön. Kuntoutuksen aikana tehdään kuntoutujan tarpeiden mukaista verkostoyhteistyötä. Hyvään kuntoutukseen kuuluu riittävän tiedon antaminen ja ohjaus sekä kuntoutujan aktiivinen osallistuminen. (Kelan standardi 2014)

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen terapiaan, joka myöntämispäätöksessä on määritelty ja että fysioterapiaa antaa vain fysioterapeutti. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntoutussuunnitelmaa, siinä olevia tavoitteita ja pyydettyä käymään aloituskeskustelun tavoitteista lähettävän tahon kanssa ja toteuttamaan erityissairaanhoidon tasoista terapiaa.

## 11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakas ja potilas maksavat itse ne palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun.

## 12 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palvelupalautteen toimittaminen sairaanhoitopiirille on aina palvelun tuottajan vastuulla. Potilaan antaessa riittävän ajoissa palveluntuottajalle tiedon kontrollikäynnistä lääkärille, palveluntuottaja toimittaa terapiajaksosta väliarvion lääkinälliseen kuntoutukseen niin, että se on lääkärin käytettävissä kontrollikäynnillä. Palvelun tuottaja toimittaa palautteen toteutuneesta terapiasta lääkinällisen kuntoutuksen yhteyshenkilölle/lähettäjätaholle kuukauden kuluessa terapiajakson päättymisestä. Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja dokumentoi sen. Palveluntuottaja luovuttaa asiakaspalauttekyseilyt lähettäjätaholle pyydettyä. Palveluntuottajalla on systemaattinen laadunseuranta ja korjausmenetelmät poikkeamien ehkäisemiseksi. Palveluntuottaja ja sairaanhoitopiiri sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sairaanhoitopiirille potilaan terapiassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.

Palveluntuottaja sitoutuu antamaan palautteen terapiajakson päättyessä sekä väliarvion potilaan mennessä kontrollikäynnille lääkärin vastaanotolle. Loppuarvio, väliarvio ja aloituskeskustelu sisältyvät palvelusetelin hintaan. Lasten terapioiden käydään aloituskeskustelu ensimmäisen kolmen terapiakäynnin pohjalta, yhteisen ymmärryksen muodostamiseksi kuntoutussuunnitelmassa määritellyistä tavoitteista.

Palvelusetelilain mukaan sairaanhoitopiiri toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sairaanhoitopiirin antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Vaikka sairaanhoitopiiri on rekisterinpitäjä, säilyttää palveluntuottaja syntyneet asiakirjat niin kauan kuin palveluseteli-hankintasuhde sairaanhoitopiirin kanssa on voimassa. Palveluntuottaja ei saa luovuttaa asia-



kirjoja tai potilastietoja kolmansille osapuolille, vaan tarvittaessa kääntyy sairaanhoitopiirin puoleen.

### 13 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelilain mukaan sairaanhoitopiiri toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sairaanhoitopiirin antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Vaikka sairaanhoitopiiri on rekisterinpitäjä, säilyttää palveluntuottaja syntyneet asiakirjat niin kauan kuin palveluseteli-hankintasuhde sairaanhoitopiirin kanssa on voimassa. Palveluntuottaja ei saa luovuttaa asiakirjoja tai potilastietoja kolmansille osapuolille, vaan tarvittaessa kääntyy sairaanhoitopiirin puoleen. Palveluntuottaja noudattaa asiakirjoja käsitellessään, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelusetelituottaja pitää asiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen eli sairaanhoitopiirin asiakirjoja. Palveluntuottajalla on käyntikohtainen dokumentointi potilaan terapiatapahtumista.

### 14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Sairaanhoitopiirin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

### 15 Potilaan poistaminen sairaanhoitopiirin omasta palvelujonosta

Potilaan poistuminen kunnan omasta palvelujonosta tapahtuu samassa yhteydessä, kun asiakas siirtyy palveluntuottajan asiakkaaksi.

### 16 Vaadittava raportointi, valvonta ja laadun hallinta

Palveluntuottajan on ilmoitettava oma-aloitteisesti lähettäjätaholle toiminnassaan tapahtuvia olennaisista muutoksista, kuten toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen muuttuminen. Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja dokumentoi sen. Palveluntuottaja luovuttaa asiakaspalautekyselyt lähettäjätaholle pyydettyään. Palveluntuottajalla on systemaattinen laadun seuranta ja korjausmenetelmät poikkeamien ehkäisemiseksi.



## 17 sairaanhoidopiirin antamat tiedot palvelun tuottajalle

Sairaanhoidopiiri suorittaa palvelutarpeen arvioinnin ja antaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamiseen tarvittavat tiedot ja pyytää susostumuksen asiakkaalta.

## 18 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Sairaanhoidopiiri päättää palveluseleiden arvon ja sitoutuu maksamaan palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan summan. Palvelusetelin arvo tarkistetaan vuosittain. Palvelun hinnan ollessa pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan vain palvelun hinnan verran. Lasten terapian osalta seteli kattaa koko terapian hinnan sisältäen laskutus- ja muut lisät. Aikuisten kohdalla palveluntuottaja saa veloittaa palvelusetelin ja palveluntuottajan hinnan välisen eron potilaalta omavastuuosuutena. Palveluntuottaja ilmoittaa hakemuksensa etusivulla aikuispotilaita varten terapihintansa. Ilmoitettuun hintaan ei saa lisätä muuta maksua. Palveluseteliä käytettäessä potilaan maksama omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa. Matkakustannuksista asiakas voi saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Palvelusetelillä korvattavan fysioterapian hinta ei saa muuttua potilaan palvelusetelin voimassaoloaikana. Hinnan korotukseksi katsotaan laskutuslisät tai muut kulut sekä palvelukokonaisuuteen kuulumattomat lisäpalvelut. Palveluntuottajan muuttaessa hinnoittelua, tulee sairaanhoidopiirin sivulla olla aina ilmoitettuna käytössä oleva hinta. Hinnoittelumalli ei sido palveluntuottajaa muutoin, kuin palvelusetelin osalta.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi luovuttaa toisen käyttöön tai muuttaa rahaksi. Palveluseteli tulee käyttää aina siihen tarkoitukseen mihin se on määrätty. Potilas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaoloaikana, jolloin hän solmii sopimuksen uuden palveluntuottajan kanssa.

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on arvonlisäverolain 130a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoidopalvelun myyntiä. Palveluntuottaja laskuttaa sairaanhoidopiiriä enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto: 30 pv netto. Laskussa tulee olla eriteltynä potilaan nimi ja palvelusetelipäätöksen numero, hoitajakso ja -kerrat sekä matkakulut laskettuna 15 km omavastuuosuuden mukaisesti. Mikäli palvelu keskeytyy, siitä on välittömästi ilmoitettava sairaanhoidopiirille.

Ilman perusteltua syytä käyttämättä jääneen ajan palveluntuottaja veloittaa potilaalta, eikä siihen voi käyttää palveluseteliä. Perustelluksi syyksi voidaan katsoa esimerkiksi äkillinen sairastuminen, jolloin peruuntuneen ajan voi yhden kerran veloittaa palvelusetelillä. Potilaan palvelutarpeen päättyessä pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa ja se palautetaan sairaanhoidopiirille.



Kotikäyntien tulee toteutua lyhyintä tietä, optimaalisesti ketjutettuna. Kotikäyntilisän voi veloittaa vain yhdestä kotikäynnistä, kun samassa kohteessa tai saman matkan aikana hoidetaan useita potilaita, kuten kodissa, päiväkodissa tai koulussa, jossa hoidetaan peräkkäin useampi potilas. Muiden osalta veloitetaan perushinta.

- Ilman toimitiloja oleva palveluntuottaja laskuttaa terapeutoista perushinnan. Kotikäyntihinnan voi laskuttaa, kun terapia on määritelty kotikäyntinä suoritettavaksi.
- Kilometrikorvaukset laskutetaan matkalta kunkin potilaan luo vain yhdeltä maksajataholta, sairaanhoidopiiriin potilaat sairaanhoidopiiriltä ja esimerkiksi Kelan potilaat Kelalta. Sairanhoidopiiriin potilaan luota toisen luo kuljettaessa kilometrit kertyvät karttuvasti. Jos matkan varrella on muita kuin sairaanhoidopiiriin potilaita, karttuminen keskeytyy ja jatkuu taas matkalla seuraavan sairaanhoidopiiriin potilaan luo (ensimmäinen 15 km ei kerrytä kilometrikorvauksia).
- Kilometrit kohdistetaan potilaaseen kuntalaskutuksen takia. Tällöin syntyneet kustannukset kohdistuvat oikeaan kuntaan. Esimerkiksi, potilaan hoitokorttiin/tiedostoon merkitään annetun terapian lisäksi km määrät kultakin kerralta. Laskutettaessa mainitaan esimerkiksi 15 x fysioterapia kotikäyntinä, kilometrikorvaukset: km x 0,40 € = xx €.
- Palveluntuottajan antaman terapian sisältö perustuu kuntoutussuunnitelmaan. Kuitenkin palvelusetelissä mainittujen toimenpiteiden lisäksi palveluntuottaja voi laskuttaa sairaanhoidopiiriä osallistumisesta 2x potilasta koskevaan palaveriin eli verkostopalaveriin ja kuntoutussuunnitelmapalaveriin automaattisesti, vaikka niitä ei ole erikseen kuntoutussuunnitelmassa tai palvelusetelissä määrätty. Näistä palveluntuottaja veloittaa ohjauskäyntihinnan 60 minuutin mukaan, toteutuneen palaverin jälkeen. Jos palaverikäynneistä on maininta palvelusetelissä, noudatetaan palveluseteliä.
- Palveluntuottaja voi valita potilaansa.
- Vuoden 2013 aikana tehdyt maksusitoumukset laskutetaan vuoden 2013 hinnoilla niiden voimassaoloajan loppuun asti. Vuoden 2014 alusta myönnettyistä palveluseteleistä palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon mukaisesti.

## 19 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan täyttämällä hakemuslomake. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään kaikki hakulomakkeessa ja ohjeissa mainitut ehdot täyttävät hakijat. Palveluntuottajiksi valituille lähetetään ilmoitus hyväksymisestä. Sairanhoidopiiri julkaisee internet-sivuilla tiedot palveluntuottajista, jonka perusteella potilaat valitsevat terapeuttinsa. Potilaan ja terapeutin välille syntyy sopimus, jota sääntelevät kuluttajaoikeus- ja sopimusoikeussäännökset ja oikeusperiaatteet. Palveluntuottajan ja sairaanhoidopiiriin välille ei sopimusta enää laadita.