



# Palvelusetelisääntökirja

Perusterveydenhuollon lääkinällinen  
kuntoutus ja jalkaterapia

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Voimassa 1.1.2023 alkaen

# Sisällysluettelo

1 Johdanto .....	4
2 Sääntökirjan yleinen osa .....	4
2.1 Määritelmät.....	5
2.2 Asiakkaan asema .....	6
2.3 Palveluntuottajan veloitteet .....	7
2.3.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin .....	7
2.3.2 Vähimmäispalvelutaso .....	7
2.3.3 Vakuutusurva .....	8
2.3.4 Toimitilat .....	8
2.3.5 Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen .....	8
2.3.6 Henkilökunta .....	9
2.3.7 Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute .....	9
2.3.8 Tiedonanto Ostopalvelun järjestäjälle.....	9
2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö .....	10
2.3.10 Asiakasasiakirjat .....	10
2.3.11 Markkinointi.....	11
2.3.12 Lainsäädäntö .....	11
2.3.13 Ostopalvelun järjestäjän asettamat muut vaatimukset.....	11
2.3.14 Hyväksymisen peruuttaminen .....	12
2.4 Ostopalvelun järjestäjän veloitteet .....	12
2.5 Verotus.....	13
2.6 Matkakustannukset.....	13
2.7 Valvonta ja sääntökirjan päivittäminen.....	13
2.8 Sääntökirjasta aiheutuvat erimielisyydet .....	14
3 Palvelukohtainen osa.....	15
3.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat .....	15
3.2 Palvelusetelin myöntäminen .....	15
3.3 Palvelusetelillä tuotettava palvelu .....	16
3.4 Tunnistautuminen Suomi.fi palvelussa ja asiointivaltuudet.....	16
3.5 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset.....	16
3.6 Palvelusetelituotannon toiminta-alue .....	17
3.7 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	17
3.8 Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset.....	18
3.8.1 Etäterapia .....	18
3.9 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	19
3.10 Palvelupalautteen toimittaminen .....	19

3.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	20
3.12 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	21
3.13 Ostopalvelun järjestäjän antamat tiedot palveluntuottajalle.....	21
3.14 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....	21
3.14.1 Yleistä .....	22
3.15 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistus .....	25
3.16 Laskutus.....	26
3.17 Muut palveluntuottajille asetetut vaatimukset.....	26
3.18 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus .....	26
4 Ohje palveluntuottajaksi hakeutumiseen .....	27

## 1 Johdanto

Tämä sääntökirja on asiakirja, jossa on Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hyväksymiskriteerit lääkinnällisen kuntoutuksen terapiapalvelujen palvelusetelituottajalle. Kanta-Hämeen hyvinvointialue koordinoi palvelusetelin käyttöä, yhteyksiä palveluntuottajiin sekä sääntökirjaa.

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 29§ mukaan hyvinvointialueen on järjestettävän potilaan sairaanhoitoon liittyvä lääkinnällinen kuntoutus. Lääkinnällisen kuntoutuksen tavoitteena on toimintakyvyn paraneminen ja ylläpitäminen, jota tuetaan terapioidella sekä muilla tarvittavilla kuntoutumista edistävillä toimenpiteillä.

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

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollonpalveluja. Sääntökirja perustuu Sitran (Suomen itsenäisyyden juhlarahasto), laatimaan palvelusetelin sääntökirjan yleiseen malliin, jonka perusteella on muokattu tämä sääntökirja huomioiden lääkinnällisen kuntoutuksen terapiakäytännöt.

Sääntökirjassa Kanta-Hämeen hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille ja velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien terveystaluujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja sekä asiakas, eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu hyvinvointialueeseen.

Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueen veloitteet sekä palvelusetelikäytännön muut ohjeet. Palvelun tuottajan tulee hyväksyä sääntökirjan ehdot ja sitoutua toimimaan sen ohjeiden mukaisesti, jotta voi tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

## 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 hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelun saajalle luovuttamaa sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen 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 hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

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

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

**Lääkinnällisen kuntoutuksen palveluilla** tarkoitetaan fysioterapiaa, lymfaterapiaa, toimintaterapiaa ja puheterapiaa. Lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämisestä huolehtii hyvinvointialue. Palvelut tulee järjestää sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kuntoutuksen tarve hyvinvointialueella alueella edellyttää (Lääkinnällisen kuntoutuksen asetus 1015/1991, 3 §).

**Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

**Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajia noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueelle.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa tai yksityistä terveydenhuollon palveluja tuottavaa yksikköä (hoitolaitos), jonka hyvinvointialue hyväksyy tuottamaan palvelusetelipäätöksellä myönnettäviä lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutuspalveluja.

**Ostopalvelun järjestäjällä** tarkoitetaan palvelunantajaa, joka on lain tai muun veloitteen johdosta vastuussa lääkinnällisen kuntoutuksen ostopalvelun järjestämisestä joko toteuttamalla sen itse tai hankkimalla sen toiselta palvelunantajalta. Tässä yhteydessä palvelunantajana on Kanta-Hämeen hyvinvointialue.

## 2.2 Asiakkaan asema

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot. Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas ohjataan hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan saatua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoiden säännökset ja oikeusperiaatteet. Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle ja kohdistaa vaatteet palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oi-

keus 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.

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

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottajan edellytetään kuuluvan Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -ohjelmaan ([www.vastuugroup.fi](http://www.vastuugroup.fi)).

### 2.3.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelusetelilaki edellyttää, että jokaisen palvelusetelituotannossa mukana olevan palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynä Verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Palveluntuottajalla ei saa olla lakisääteisiä vero- tai työnantajamaksuja suorittamatta. Palveluntuottaja ei saa olla yrityssaneeraus- tai yrityssaneeratuksessa tai yrittäjä tai yhtiön vastuuhenkilö yksityishenkilön velkajärjestelyssä.

Ostopalvelun järjestäjät voi tarkistaa palveluntuottajan luottotiedot ja verovelkarekisterin tiedot. Lisäksi hyvinvointialue edellyttää, ettei palveluntuottajalla saa olla verovelkaa.

### 2.3.2 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Käytännössä ostopalvelun järjestäjät hyväksyvät palvelun tason siinä vaiheessa, kun ne valitsevat 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, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Ostopalvelun järjestäjä 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. 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 määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Muut toimitiloja koskevat tarkennukset esitetään sääntökirjan yleisessä osassa (kohta 3.4.).

### 2.3.5 Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palveluntuottajan on ilmoitettava toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot Internet – sivuillaan tai julkisesti saatavilla. Palveluntuottajan on 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. Ilman perusteltua syytä käyttämättä jääneen ajan palveluntuottaja veloittaa asiakkaalta eikä siihen voi käyttää palveluseteliä. Perustelluksi syyksi voidaan katsoa esim. äkillinen sairastuminen, jolloin peruuntuneen ajan voi yhden kerran veloittaa palvelusetelillä. Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Tarjottavien terapioiden 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. Palveluntuottaja ilmoittaa henkilöstöluettelossa ammattihenkilön nimen yhteydessä, millä muilla kielillä hän kykenee palvelua tuottamaan.

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 vastuhenkilö ei saa olla tuomittu liiketoimintakieltoon kuten laissa liiketoimintakiellosta on säädetty tai liiketoimintakiellon rikkomiseen.

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

Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 404/2002.)

### 2.3.7 Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute

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

### 2.3.8 Tiedonanto Ostopalvelun järjestäjälle

Palveluntuottajan tulee raportoida ostopalvelupalvelun järjestäjää asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

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

Näistä palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa kirjallisesti Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ostopalvelun järjestäjille:

Anitta Vainio

[anitta.vainio@omahame.fi](mailto:anitta.vainio@omahame.fi)

Eija Salminen

[eija.salminen@omahame.fi](mailto:eija.salminen@omahame.fi)

### 2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvää kuntoutuskäytäntöä, joka perustuu kokemuspäiseen ja tieteelliseen tietoon pohjautuvaan vaikuttavuusnäyttöön ja toimimaan hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee pyydettyäessä raportoida ostopalvelujen järjestäjää tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta. Palveluntuottaja ylläpitää ajantasaiset tietonsa Ostopalvelun järjestäjän palveluseteliportaalissa, [www.palse.fi](http://www.palse.fi).

### 2.3.10 Asiakasasiakirjat

Palveluntuottaja pitää yllä ostopalvelun järjestäjien lukuun asiakasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakasasiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta. (Tietosuojalaki 1050/2018, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, terveydenhuoltolaki 1326/2010, 6 erikoissairaanhoidon laki 1062/1989, mielen-terveyslaki 1116/1990, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, EU tietosuoja-asetus 679/2016).

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa sekä muussa lainsäädännössä säädetään. Ostopalvelun järjestäjä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen tietosuojalaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottajan tulee potilas- ja asiakasasiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä Ostopalvelun järjestäjän asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat tietosuoja-

lain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakkaiden tiedoista henkilötietolain mukaista asiakasrekisteriä kuten muidenkin asiakkaidensa tiedoista. Palvelusetelituottaja pitää asiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen asiakirjoja. Ostopalvelunjärjestäjä ei edellytä palveluntuottajilta sähköistä potilastietojärjestelmää ja liittymistä Kanta –palveluihin. Palveluntuottajan tulee noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettua lakia (159/2007). Mikäli palveluntuottajalla on sähköinen potilasasiakirjojen rekisteri, hän liittyy Kantaan. Niiden palveluntuottajien, joilla ei ole käytössään sähköistä potilastietojärjestelmää, ei tarvitse liittyä Kantaan.

### 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 palvelujen kysyntää. Ilmoitusten ja mainosten 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. Palveluntuottaja päivittää tietonsa ostopalvelun järjestäjän palveluseteliportaaliin (palse.fi).

### 2.3.12 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

### 2.3.13 Ostopalvelun järjestäjän asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan ostopalvelun järjestäjän kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Ostopalvelun järjestäjä voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palveluntuottajalle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa ostopalvelun järjestäjälle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Ostopalvelun järjestäjä voi vaatia, että

palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

#### 2.3.14 Hyväksymisen peruuttaminen

Ostopalvelun järjestäjällä 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 ostopalvelun järjestäjän 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.

#### 2.4 Ostopalvelun järjestäjän veloitteet

Ostopalvelun järjestäjät koordinoivat palvelusetelillä hankittavia lääkinnällisen kuntoutuksen terapiapalveluja alueellaan. Ostopalvelun järjestäjä valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Ostopalvelun järjestäjien 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.

Ostopalvelun järjestäjän on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Internetissä ja asiakkaille nämä tiedot annetaan paperisena. Ostopalvelun järjestäjän on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Ostopalvelun järjestäjän on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Ostopalvelun järjestäjän tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä

asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä.

Ostopalvelun järjestäjän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Ostopalvelun järjestäjä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksesta viiveettä.

## 2.5 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- luovutetaan selkeästi määriteltuihin 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 omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

## 2.7 Valvonta ja sääntökirjan päivittäminen

Ostopalvelun järjestäjä 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 Ostopalvelun järjestäjä ei ole sopimussuhteessa yksityiseen palveluntuottajaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

Ostopalvelun järjestäjä ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä. Ilmoitusten vastaanottajina toimivat Forssan seudulla kuntoutuksen osastonhoitaja, Hämeenlinnan seudulla kuntoutuksen palvelusihteerin, Riihimäen seudulla kuntoutusihteerin ja Janakkalassa kuntoutuksen palvelusihteerin. Sääntökirjan toteuttamisesta vastuu on hyvinvointialueella lasten ja nuorten sekä aikuisten kuntoutuksesta vastaavilla lääkäreillä ja yhteyshenkilönä toimivat lasten ja nuorten sekä aikuisten kuntoutusten osastonhoitajat.

Ostopalvelun järjestäjällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Ostopalvelun järjestäjä ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen ja ilmoittaa samalla missä ajassa edellytetään muutoksen toteutuminen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti Ostopalvelun järjestäjälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä. Mikäli ostopalvelun järjestäjälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutossilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutossilmoituksen toimittamisesta.

## 2.8 Sääntökirjasta aiheutuvat erimielisyydet

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

## 3 Palvelukohtainen osa

### 3.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteli voidaan tarjota asiakkaalle, joiden vajaakuntoisuus on pitkäaikaista tai pysyvää ja joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot. Myöntäminen edellyttää terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää palveluntarpeen arviota. Palveluseteliä lääkinnällisen kuntoutuksen palveluihin (fysio-, lymfa-, toiminta- ja puheterapia) ja jalkaterapiaan tarjotaan asiakkaille, kun ostopalvelun järjestäjä ei pysty järjestämään palvelua omana toimintanaan.

Terveydenhuollolla on päävastuu lääkinnällisestä kuntoutuksesta 0–64-vuotiaiden ei Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen piiriin kuuluvien sairaanhoitoon liittyvässä ja kaikkien yli 65-vuotiaiden kuntoutuksessa.

Palveluntuottajat määrittelevät mille asiakasryhmälle tarjoavat palveluita. Fysioterapiassa lasten ja aikuisten kohdalla on määriteltävissä seuraavat asiakasryhmät: neurologia, ortopedia/kirurgia, sisätaudit (mm. reuma), hengityssairaudet, kipu ja muut, mitkä. Puheterapiassa aikuisten ja lasten kohdalla on määriteltävissä neurologia ja muut, mitkä. Toimintaterapiassa, lymfaterapiassa ja jalkaterapiassa ei asiakasryhmää ole määritelty.

### 3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palveluseteli myönnetään, jos lääkinnällisen kuntoutuksen myöntämisperusteet täyttyvät ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle. Päätös palvelusetelin myöntämisestä tehdään lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutustyöryhmässä. Päätökset perustuvat aina yksilölliseen tarveharkintaan ja voimassa olevaan kuntoutussuunnitelmaan. Palvelusetelin uusinta vaatii palveluntuottajan palautteen. Palvelusetelin voimassaolo määritetään palvelusetelissä ja se vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaisesti, pääsääntöisesti se myönnetään vuodeksi. Erityisin perustein palvelusetelin voimassaoloaika voi olla alle vuosi tai pidempi kuin yksi vuosi. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista.

### 3.3 Palvelusetelillä tuotettava palvelu

Palveluntuottaja ylläpitää hintatietoja ja henkilöstöluetteloa Palse.fi palveluseteliportaalissa. Käynnit tulee suorittaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

Palvelusetelillä tuotettavissa terapioiden korostetaan asiakkaan osallisuutta kuntoutukseen, aktiivista harjoittelua ja kuntoutuksen niveltämistä arkeen. Kuntoutus sisältää tarpeen mukaan myös lähiympäristön ohjauksen. Tavoitteena on vaikuttaa asiakkaan toimintakykyyn ja mahdollistaa asiakkaan osallistumisen arkeen. Fysikaalisia hoitoja ja hierontaa ei myönnetä lääkinällisenä kuntoutuksena.

### 3.4 Tunnistautuminen Suomi.fi palvelussa ja asiointivaltuudet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asiakkaille Palse.fi -portaalin ja Suomi.fi-palvelun (tunnistaminen ja asiointivaltuudet) välinen integraatio mahdollistaa palvelua käyttäville sähköisen asioinnin. Asiakkaalla on mahdollisuus tunnistautua sähköisen tunnistautumisen mahdollistavalla valinnalla Suomi.fi-palvelussa. Onnistuneen tunnistautumisen myötä asiakas ohjataan palse.fi -portaaliin. Henkilötunnuksen perusteella asiakas saa henkilötunnukseen täsmäviä palvelusetelipäätöksiä.

Puolesta-asiointi onnistuu, mikäli käyttäjällä on asiointivaltuudet jollekin toiselle henkilölle ja hän valitsee Suomi.fi -asiointivaltuudet -palvelussa haluavansa asioida kyseisen henkilön puolesta. Portaalista välittyy sen henkilön palvelusetelitiedot, jonka puolesta käyttäjä haluaa asioida.

### 3.5 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Mikäli lääkinällinen kuntoutus tapahtuu palveluntuottajan tiloissa, niiden edellytetään olevan asianmukaisia. Palveluntuottajan on huolehdittava tilojen turvallisuudesta ja siisteydestä. Ostopalvelun järjestäjä voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakaspalvelutilat. Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä myös tuottaja, jolla ei ole toimitiloja ja joka tarjoaa käyntejä vain asiakkaan toimintaympäristössä, kuten asiakkaan kotona, varhaiskasvatuksen tai koulun tiloissa.

Liikuntarajoitteisella, esim. pyörätuolia käyttävällä, asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin. Myös toimitiloissa tulee voida liikkua esteettömästi ja siellä on oltava riittävät



hygienia- ja wc-tilat. Mikäli terapia toteutetaan asiakkaan kotona, palveluntuottaja huolehtii yleisestä turvallisuudesta.

### 3.6 Palvelusetelituotannon toiminta-alue

Vastaanottokäynneille myönnetty palveluseteli on käytettävissä palveluntuottajan ilmoittamissa toimitiloissa. Asiakkaan toimintaympäristössä toteutettavaksi myönnettyä palveluseteliä voi käyttää esimerkiksi asiakkaan kotiin, kouluun tai varhaiskasvatuksen toimitilaan tarjottavaan palveluntuotamiseen. Palvelusetelillä asiakkaan toimintaympäristöön suorittavat toimijat ilmoittavat hakemuksessa mille alueelle he suorittavat käyntejä: Forssa, Hauho, Humppila, Jokioinen, Kalvola, Kanta-Hämeenlinna, Lammi, Renko, Tammela, Turenki, Tervakoski, Loppi, Hausjärvi, Riihimäki, Ypäjä.

### 3.7 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Palvelusetelillä annettavaa terapiaa toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa ko. terapeutin ammattia. Lymfaterapeutilta edellytetään terveydenhuollon ammattitutkintoa, jalkaterapeutilta edellytetään AMK tutkintoa tai vanhamuotoista opistotasoista tutkintoa. Psykofyysistä fysioterapiaa toteuttavalta fysioterapeutilta edellytetään 15 opintopisteen hyväksytyä psykofyysisen fysioterapi-an erikoistumiskoulutusta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että terapiaa toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä sekä henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18 v) asiakkaiden hoidosta.

Sopimukseen on merkittävä kaikkien palveluita tuottavien ammattihenkilöiden ammatillinen peruskoulutus ja valmistumisvuosi. Henkilöstöluetteloa tulee täydentää jatkuvasti niin, että se on aina ajantasainen. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan on hakemuksessaan ilmoitettava mitä vähintään 15 opintopisteen erikoistumiskoulutusta ja pidempikestoista täydennyskoulutusta henkilökunnalla on. Koulutuskohtiin tulee merkitä sulkuihin kunkin koulutuksen suoritusvuosi. Toimintaterapeutin valmius yksilöllisten lastojen tai

tukien tekemiseen / korjaamiseen tulee mainita pidempikestoisen koulutuksen kohdalla. Vähintään yhden päivän lyhyet koulutukset merkitään vain kahdelta viimeiseltä vuodelta.

Henkilöstöllä on hyvä suomen kielen taito. Muusta kielitaidosta voi laittaa maininnan henkilön koulutustietoihin.

### 3.8 Tuotteita ja palvelua koskevat sisältövaatimukset

Palveluntuottaja aloittaa uuden asiakkaan palvelun viimeistään lupaamansa ajan sisällä palvelun tilaamisesta.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään vain siihen terapiaan, joka myöntämispäätöksessä on määritelty. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntoutussuunnitelmaa, siinä olevia tavoitteita ja pyydetessä käymään aloituskeskustelun tavoitteista lähettävän tahon kanssa ja toteuttamaan perusterveydenhuollon tasoista terapiaa.

Toteutuneiden käyntien kirjaaminen ja palvelupalaute ovat edellytys laskutuksella. Potilaan antaessa riittävän ajoissa tiedon kontrollikäynnistä lääkärillä, palveluntuottaja toimittaa terapiajaksosta väliarvion niin, että se on lääkärin käytettävissä kontrollikäynnillä. Palveluntuottaja laatii palvelupalautteen Palse.fi-portaaliin toteutuneesta terapiasta. Palvelupalaute laaditaan viimeistään kahden viikon kuluessa terapian päättymisestä. Palvelupalaute on edellytys viimeisen laskuviitteen luomiseksi sekä jatkokuntoutuksen anomiseksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että terapiasta vastaava henkilö säilyy samana asiakkaan palvelujakson ajan, ellei asiasta erikseen asiakkaan kanssa muuta sovita. Henkilön voi korvata saman pätevyyden omaava kollega loma-aikoina, sairastuessa ja koulutuksessa ollessa.

#### 3.8.1 Etäterapia

Etäterapiaa saa antaa vain siihen koulutettu tai sertifioitu palvelun tuottaja. Henkilöstön etäterapiakoulutukset kirjataan Palse-järjestelmään. Etäterapiapalvelun tuottajan on huolehdittava henkilöstön tietoturvaosaamisesta ja tarvittavien laitteistojen hallinnasta sekä terapiassa käytettävien materiaalien soveltuvuudesta. Palvelun tuottaja vastaa palvelun tietoturvasta ja antaa tarvittaessa teknistä tukea asiakkaalle. Tietoturvan ja –suojan osalta tämä tarkoittaa mm. sitä, että asiakkaan tunnistamisen tulee perustua vahvaan sähköiseen tunnistamiseen tai vastaavaan luotettavaan menetelmään, joka on todennettavissa jälkikäteen.

Ostopalvelun järjestäjä ei voi arvioida sovellusten tai yhteyksien soveltuvuutta etäkuntoutuksen toteuttamiseen vaan etäkuntoutusta tarjoavan palveluntuottajan on ratkaistava itsenäisesti kuntoutuksen järjestäminen etäyhteydellä. Palveluntuottajien on varmistettava yhteyden tai sovelluksen järjestävältä yritykseltä, että sen tarjoama palvelu täyttää Valviran ohjeen mukaiset edellytykset tietosuojan, -turvan ja asiakastietojen käsittelyn osalta. Valviran ohje löytyy osoitteesta: [www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen\\_terveydenhuollon\\_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut](http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut)

Palveluntuottaja käyttää omia tietokoneita / laitteita etäterapiatilanteessa. Videoyhteys toimii etäkuntoutustilanteissa terapiavälineenä. Etäterapian toteutukseen tarkoitettu toimitila on hyvä äänieristetty terapiahuone, jossa on hyvä valaistus. Etäterapian hintaan sisältyy kaikki korvaukset työssä tarvittavien välineiden, tietokoneiden ja ohjelmien käytöstä.

Ilman avustajaa tapahtuvassa etäterapiassa asiakkaalla tulee lähtökohtaisesti olla omat välineet (tietokone, tabletti tai älypuhelin) etäterapian toteutusta varten. Mikäli asiakkaalla ei ole omaa välineistöä, mutta on halukkuus osallistua etäterapiaan, hän voi tiedustella laitteiden lainaamista palveluntuottajalta. He tekevät tästä erillisen sopimuksen. Huoltaja/hoitaja toimii avustajana kuntoutujan tarpeen mukaan. Lapsiasiakkaan ollessa kyseessä, tarvitaan aikuinen lapsen tueksi.

Etäterapia voidaan myöntää palveluntuottajan järjestämän avustajan kanssa annettavana, jolloin palveluntuottaja hankkii kaikki etäkuntoutukseen tarvittavat laitteet ja huolehtii niiden ylläpidosta. Etäkuntoutukseen tarvittavat välineet sijoitetaan palveluntuottajan tiloihin, tai järjestetään muulla sovitulla tavalla. Palveluntuottaja perehdyttää avustajan tehtäviinsä, jotka ovat: ottaa asiakkaan vastaan, huolehtii etäyhteyden avaamisesta ja on tarpeen mukaan terapiatilanteessa mukana.

### 3.9 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

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

### 3.10 Palvelupalautteen toimittaminen

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneet terapiakäynnit viiden (5) arkipäivän kuluessa Palse.fi -portaaliin ja toimittaa palvelupalautteen kahden viikon kuluessa terapiajakson päättymisestä. Toteutuneiden käyntien kirjaaminen ja palvelupalaute ovat edellytys laskutukselle. Mikäli terapian on välttämätön-

tä jatkua välittömästi edellisen jakson päätyttyä toimittaa palveluntuottaja palvelupalautteen kaksi viikkoa ennen palvelusetelin voimassaoloajan päättymistä Palse.fi:n kautta.

Palvelupalaute sekä mahdolliset väliarvio ja aloituskeskustelu sisältyvät palvelusetelin hintaan.

### 3.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

Kanta-Hämeen hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuojalaissa (1050/2018) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää Kanta-Hämeen hyvinvointialue. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueella tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan hyvinvointialueen lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia julkista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021), laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), tietosuojalaki (1050/2018) ja EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679)). Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä ja -tuottaja sekä palvelun toteuttaja (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, 254/2015, 25 §). Asiakasrekisterin tiedot, sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Palveluntuottajan on pidettävä asiakasrekisterissään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat erillään muista asiakastiedoista sekä erotettava asiakirjat, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palveluiden yhteydessä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle tai, jos palvelun tuottajan ja ostopalvelun järjestäjän välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Hyvinvointialue on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on toimitettava viimeistään palvelutapahtuman/-jakson päättyessä hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja ja hyvinvointialue varmistavat, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonai-

suuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa. Asiakasta on informoitava tietojen siirtymisestä.

Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään hyvinvointialueelle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä hyvinvointialueelle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on oikeus antaa tarkentavia ohjeita asiakastietojen käsittelyyn liittyen. Päivitetyt ohjeet tulee ottaa käyttöön viipymättä.

### 3.12 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Ostopalvelun järjestäjän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

### 3.13 Ostopalvelun järjestäjän antamat tiedot palveluntuottajalle

Sääntökirja on nähtävissä julkisesti Palse.fi portaalissa. Muut ohjeet näkyvät palveluntuottajalle kun palveluntuottaja on kirjautunut Palse.fi portaaliin. Asiakkaan kuntoutussuunnitelma on palveluntuottajan nähtävissä Palse.fi portaalissa hoitosuhteen aloittamisen jälkeen.

### 3.14 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

### 3.14.1 Yleistä

Kanta-Hämeen hyvinvointialue päättää palvelusetelien arvon ja sitoutuu maksamaan palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan summan. Palvelusetelin arvo on tasasuuruinen ja arvo tarkistetaan pääsääntöisesti vuosittain tai tarvittaessa. Palvelun hinnan ollessa pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan vain palvelun hinnan verran.

Lasten (alle 18-vuotias) terapian osalta seteli kattaa koko terapian hinnan sisältäen matkat, laskutus- ja muut lisät. Lapsilta ei peritä omavastuuosuutta. Aikuisten kohdalla palveluntuottaja saa veloittaa palvelusetelin ja palveluntuottajan hinnan välisen eron asiakkaalta omavastuuosuutena.

Palveluntuottaja ei saa lisätä ilmoitettuun hintaan muuta maksua. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan maksama omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa. Matkakustannuksista asiakas voi saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotilousvähennykseen.

Palvelusetelillä korvattavan terapian hinta ei saa muuttua asiakkaan palvelusetelin voimassaoloaikana. Ostopalvelun järjestäjä ilmoittaa vuosittain ajankohdan, jolloin palveluntuottajan on mahdollista halutessaan tehdä hinnanmuutoksia palveluseteliportaalissa.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Hinnan muutos on mahdollista tehdä 4 viikkoa ennen vuoden vaihdetta ja uudet hinnat astuvat voimaan vuoden vaihtuessa. Muulla tavoin tehdyt hinnanmuutokset ovat mitättömiä.

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

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on arvonlisäverolain 130a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä. Ostopalvelun järjestäjä ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Ostopalvelun järjestäjä vahvistaa palvelusetelien arvot vuosittain joulukuussa. Ilmoitettu hinta on kokonaishinta, joka sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Asiakkaan toimintaym-

päristössä toteutettavien käyntien matkakustannukset sisältyvät palvelusetelin hintaan. Matkaan käytetty aika ei sisälly terapia-aikaan.

Lasten osalta varhaiskasvatus/koulukäynnit rinnastetaan käynneiksi asiakkaan omassa toimintaympäristössä ja näissä käytetään samaa palvelusetelin arvoa.

Fysio-, toiminta-, lymfa- ja puheterapiassa palveluseteli sisältää aina vähintään yhden terapeutin arvioinnin sekä sarjan alussa, että lopussa. Arvioinnissa selvitetään asiakkaan toimintakykyä ja toimintarajoitteita, joihin kuuluvat ruumiin/kehon toiminnot ja rakenne sekä suoritukset ja osallistuminen. Palautteen kirjoittaminen sisältyy palvelusetelin hintaan, mutta siihen ei käytetä terapia-aikaa. Palautteen sisällöstä Ostopalvelun järjestäjä toimittaa erillisen ohjeistuksen palvelusetelin yhteydessä. Palaute vaaditaan aina palvelusetelituotannon yhteydessä.

### 3.14.2 Fysioterapia

Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelit on hinnoiteltu seuraavasti:

Aikuisen fysioterapia 45min vastaanotolla / etänä 41,00 €

Aikuisen fysioterapia 45min hänen toimintaympäristössään 60,00 €

Aikuisen fysioterapia 60min vastaanotolla / etänä 52,00 €

Aikuisen fysioterapia 60min hänen toimintaympäristössään 72,00 €

Aikuisen fysioterapia 45min, allasterapia 65,00 €

Aikuisen fysioterapia 60min, allasterapia 76,00 €

Lasten teraatioissa ei ole omavastuuosuutta

Lapsen fysioterapia 45min vastaanotolla / etänä 53,00 €

Lapsen fysioterapia 45min hänen toimintaympäristössään 72,00 €

Lapsen fysioterapia 60min vastaanotolla / etänä 64,00 €

Lapsen fysioterapia 60min hänen toimintaympäristössään 88,00 €

Lapsen fysioterapia 45min, allasterapia 77,00 €

Lapsen fysioterapia 60min, allasterapia 90,00 €

Lapsen fysioterapia ryhmä 60 min 55,00 €

Lapsen fysioterapia ryhmä 90 min 70,00€

Lapsen fysioterapia vanhempien ohjausryhmä 60 min, 90 e

Lapsen fysioterapia ohjauskäynti/hoitoneuvottelu 60min hänen toimintaympäristössään / vastaanotolla / etänä 88e

Lapsen fysioterapia ohjauskäynti/hoitoneuvottelu 90min hänen toimintaympäristössään / vastaanotolla / etänä 110e

### 3.14.3 Lymfaterapia

Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelit on hinnoiteltu seuraavasti:

Aikuisten lymfaterapia 45min vastaanotolla 41,00 €

Aikuisten lymfaterapia 45min kotikäynti 60,00€

Aikuisten lymfaterapia 60min vastaanotolla 52,00 €

Aikuisten lymfaterapia 60min kotikäynti 72,00 €

Lymfaterapia sisältää sidonnan, sidontatuotteet asiakas hankkii itse.

### 3.14.4 Toimintaterapia

Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelit on hinnoiteltu seuraavasti:

Aikuisen toimintaterapia 45min vastaanotolla / etänä 55,00 €

Aikuisen toimintaterapia 60min vastaanotolla / etänä 71,00 €

Aikuisen toimintaterapia 60min hänen toimintaympäristössään 95,00 €

Aikuisen toimintaterapia 90min vastaanotolla / etänä 95,00 €

Aikuisen toimintaterapia 90min hänen toimintaympäristössään 115,00 €

Lasten terafoissa ei ole omavastuuosuutta

Lapsen toimintaterapia 45min vastaanotolla / etänä 70,00 €

Lapsen toimintaterapia 60min vastaanotolla / etänä 90,00 €

Lapsen toimintaterapia 60min hänen toimintaympäristössään 110,00 €

Lapsen toimintaterapia 90min vastaanotolla / etänä 110,00 €

Lapsen toimintaterapia 90min hänen toimintaympäristössään 130,00 €

Lapsen toimintaterapia ryhmä 60 min 55,00 €

Lapsen toimintaterapia ryhmä 90 min 70,00 €

Lapsen toimintaterapia ohjausryhmä 60min 90,00 €

Lapsen toimintaterapia ohjauskäynti/hoitoneuvottelu 60min hänen toimintaympäristössään / vastaanotolla / etänä 110 €

Lapsen toimintaterapia ohjauskäynti/hoitoneuvottelu 90min hänen toimintaympäristössään / vastaanotolla / etänä 130 €

### 3.14.5 Puheterapia

Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelit on hinnoiteltu seuraavasti

Aikuisen puheterapia 45min vastaanotolla / etänä ilman palveluntuottajan järjestämää avustajaa 90,00 €

Aikuisen puheterapia etänä palveluntuottajan järjestämän avustajan kanssa 125,00 €



Aikuisen puheterapia 45min hänen toimintaympäristössään 120,00 €

Aikuisen puheterapia 60min vastaanotolla / etänä ilman palveluntuottajan järjestämää  
avustajaa 110,00 €

Aikuisen puheterapia 60min etänä palveluntuottajan järjestämän avustajan kanssa 150,00€

Aikuisen puheterapia 60min hänen toimintaympäristössään 150,00 €

Lasten terapioissa ei ole omavastuuosuutta

Lapsen puheterapia 45min vastaanotolla / etänä ilman palveluntuottajan järjestämää  
avustajaa 110,00 €

Lapsen puheterapia 45min etänä palveluntuottajan järjestämän avustajan kanssa 135,00€

Lapsen puheterapia 45min hänen toimintaympäristössään 140,00€

Lapsen puheterapia 60min vastaanotolla / etänä ilman palveluntuottajan järjestämää  
avustajaa 130,00€

Lapsen puheterapia 60min etänä palveluntuottajan järjestämän avustajan kanssa 168,00€

Lapsen puheterapia 60min hänen toimintaympäristössään 160 €

Lapsen puheterapia ohjauskäynti / hoitoneuvottelu 60min hänen toimintaympäristössään / vastaanotolla / etänä 170 €

Lapsen puheterapia ohjauskäynti / hoitoneuvottelu 90min hänen toimintaympäristössään / vastaanotolla / etänä 190 €

### 3.14.6 Jalkaterapia

Jalkaterapian palvelusetelit on hinnoiteltu seuraavasti

Aikuisen jalkaterapia vastaanotolla 52,00€

Aikuisen jalkaterapia kotikäynti 75,00€

## 3.15 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistus

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

### 3.16 Laskutus

Palveluntuottaja toimittaa kopion YEL -todistuksesta vuosittain aina ensimmäisen laskun yhteydessä.

Palvelusetelillä Ostopalvelun järjestäjä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta tuotteesta / palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, ostopalvelun järjestäjä on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään sen hinnan. Palveluntuottaja laskuttaa ostopalvelun järjestäjää kerran kuukaudessa palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto 21 pv netto. Viivästyskorke on voimassa olevan korkolain mukainen. Laskussa tulee olla palveluseteliporaaalissa muodostettu laskuviite (FYS/TOI/PUH/LYM/JAL -xxxx) Toimitus- ja laskutuslisiä ei hyväksytä.

Vuodenvaihteessa edellisvuoden terapiakäynnit tulee laskuttaa viimeistään seuraavan vuoden tammikuun 10. päivään mennessä. Tämän jälkeen lähetettyjä laskuja, jotka on kohdistettu edelliselle vuodelle, ei makseta.

Laskutusosoite:

<b>Vastaanottaja:</b>	Kanta-Hämeen hyvinvointialue
<b>Y-tunnus:</b>	3221307-8
<b>Verkkolaskuosoite:</b>	003732213078
<b>Välittäjä-tunnus:</b>	003703575029
<b>Verkkolaskuoperaattori:</b>	Telia Finland Oyj
<b>Laskutusosoite:</b>	Kanta-Hämeen hyvinvointialue, 003732213078, PL 299, 02066 DOCUSCAN

Hyvinvointialue voi antaa tarkempia laskutukseen liittyviä ohjeita erikseen.

### 3.17 Muut palveluntuottajille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Ostopalvelun järjestäjälle, mikäli palvelun tuottamiseen ilmaantuu pidempiaikainen este sekä jos yhteystiedoissa tai palvelua tuottavassa henkilökunnassa tapahtuu muutoksia.

### 3.18 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta palveluita tuottaessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneen kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palvelusetelillä palvelua tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Ostopalvelun järjestäjän palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakkaita tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja ja Ostopalvelun järjestäjä sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli kuin ne ovat lain perusteella pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa senkin jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä järjestettävää palvelua.

## 4 Ohje palveluntuottajaksi hakeutumiseen

Hakemus tehdään Palse -portaaliin. Palveluntuottajan tulee rekisteröityä osoitteessa [www.palse.fi](http://www.palse.fi) ja täyttää ja vahvistaa siellä vaaditut tiedot. Palveluntuottajat voivat määrittellä portaalissa ne ostopalvelujärjestäjän alueet, joissa he tuottavat palvelusetelipalveluita. Ostopalvelun järjestäjän organisaatiossa tehdään viranhaltijapäätös organisaation alueella toimivan palveluntuottajan hyväksymisestä lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelin palveluntuottajaksi.

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

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisterien tarkistukset ovat lakisääteisiä ja ne (Tilaajavastuulaki 1233/2006 § 5) tehdään palvelusetelituottajaksi hakeutuessa sekä jatkossa vuosittain. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan ([www.vastuugroup.fi](http://www.vastuugroup.fi)). Palveluntuottaja-

kohtaiset tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Vastuu Groupin järjestelmästä automaattisesti. Palveluntuottajan ei tarvitse liittää Tilaajavastuulain edellyttämiä todistuksia hakemukseensa.

Ostopalvelun järjestäjä saa Zeckit-palvelun kautta seuraavat lakisääteiset todistukset:

- palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- kaupparekisteriote
- selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä.

Hakuaika palvelusetelituottajaksi on jatkuva. Palvelusetelijärjestelmä otettiin käyttöön 1.1.2020. Järjestelmä on toistaiseksi voimassa oleva. Uudet hakemukset otetaan käsittelyyn kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätös palveluntuottajan hyväksymisestä / hylkäämisestä tehdään viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta