Palvelusetelin sääntökirja – ratsastusterapia

Sisällys

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – sääntökirjan yleinen osa

1	Määritelmät	3
2	Asiakkaan asema	4
3	Palveluntuottajan velvoitteet	4
4	Sairaanhoitopiirin 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	9
12	Palvelupalautteen toimittaminen sairaanhoitopiirille	11
13	Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi	11
14	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	11
15	Potilaan poistaminen sairaanhoitopiirin omasta palvelujonosta	11
16	Vaadittava raportointi, valvonta ja laadunhallinta	11
17	Sairaanhoitopiirin antamat tiedot palvelun tuottajalle	11
18	Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	13
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 terveyspalvelun 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 terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;

3. **omavastuuosuudella** 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 hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa 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 sopimusoikeuden 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 hyväksytylle 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 pidättyä 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 terveysalan 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 täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt 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 kestävissä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen sairaanhoitopiirille kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla sairaanhoitopiirin 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 sairaanhoitopiirin 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 potilasvahinko 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 käyttölokitiedostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli sairaanhoitopiirille tai, jos palvelun tuottajan ja sairaanhoitopiirin 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 vastaanottopaikasta, -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.

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 hyväksyttyjen 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 hyväksymismenettelynlisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Sairaanhoitopiirin tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
Sairaanhoitopiiri valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Sairaanhoitopiirin 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 sairaanhoitopiiri rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisenkannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina Sairaanhoitopiirin omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja sairaanhoitopiirin tulee myös varmistaa, että palvelujenjärjestämisen 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 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.

6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Sairaanhoitopiiri on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottaja hyväksyttyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä sairaanhoitopiiri ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan. Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, sairaanhoitopiiri voi poistaa palvelun tuottajan hyväksyttyjen palvelun tuottajien joukosta.
Sairaanhoitopiirillä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sairaanhoitopiiri ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti sairaanhoitopiirille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (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 sairaanhoitopiirin potilas, joka kuuluu lääkinnällisen kuntoutuksen piiriin**.** Palveluseteli on vaihtoehto sairaanhoitopiirin itse tuottamalle tai ostamalle palvelulle. Palvelusetelillä ostetun terapian tulee vastata sisällöltään sairaanhoitopiirin omaa palvelua. Potilas tai hänen omaisensa tekee valinnan, käyttääkö hän palveluseteliä vai sairaanhoitopiirin kuntoutuksen toteuttamaa terapiaa. Jos potilas valitsee palvelusetelin, hänelle kirjoitetaan palvelusetelisitoumus. Palvelusetelisitoumukseen liitetään kuntoutussuunnitelma ja tavoitteet sekä terapiakertojen määrä, toteutumistapa ja palvelusetelin voimassaoloaika. Potilas toimittaa palvelusetelin palveluntuottajalle ja tämä laskuttaa 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

Ratsastusterapeutin pätevyysvaatimusten kohdalla sairaanhoitopiiri noudattaa Kelan käytäntöä. Ratsastusterapeutti on fysioterapeutin, toimintaterapeutin, psykologin, psykoterapeutin tai sairaanhoitajan tutkinnon suorittanut henkilö, joka on lisäksi suorittanut Suomen Ratsastusterapeutit ry:n järjestämän ratsastusterapeuttikoulutuksen.

Terveydenhuollon henkilökuntaan kuuluvien henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. 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. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

10 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottaja noudattaa hyvää kuntoutuskäytäntöä. Hyvällä kuntoutuskäytännöllä tarkoitetaan Kelan ja julkisen terveydenhuollon noudattamia kuntoutuskäytäntöjä, jotka perustuvat kokemusperäiseen 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 tar-

peet ja nyky- ympäristö ja joka toteutuu yhdessä kuntoutujan kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti käyttäen tuloksellisia ja yleisesti hyväksyttyjä 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 ratsastusterapiaa antaa vain ratsastusterapeutti. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntoutussuunnitelmaa, siinä olevia tavoitteita ja pyydettäessä käymään aloituskeskustelun tavoitteista lähettävän tahon kanssa ja toteuttamaan erikoissairaanhoidon tasoista terapiaa. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ratsastusterapia toteutetaan sellaisissa tiloissa, joissa noudatetaan Kuluttajaviraston julkaisusarjan 4/2004 ohjetta. Se on laadittu kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain (75/2004) mukaisesti ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston ohjeet ovat saatavissa internetissä www.tukes.fi. (Kelan Standardi, 2014)

11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

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

12 Palvelupalautteen toimittaminen sairaanhoitopiirille

Palvelupalautteen toimittaminen sairaanhoitopiirille on aina palvelun tuottajan vastuulla. Potilaan antaessa riittävän ajoissa palveluntuottajalle tiedon kontrollikäynnistä lääkärille, palveluntuottaja toimittaa teerapiajaksosta väliarvion lääkinnälliseen kuntoutukseen niin, että se on lääkärin käytettävissä kontrollikäynnillä. Palvelun tuottaja toimittaa palautteen toteutuneesta terapiasta lääkinnällisen kuntoutuksen yhteyshenkilölle/lähettäjätaholle kuukauden kuluessa terapiajakson päättymisestä. Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja dokumentoi sen. Palveluntuottaja luovuttaa asiakaspalautekyselyt lähettäjätaholle pyydettäessä. 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.

13 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelilain mukaan sairaanhoitopiiri toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sairaanhoitopiirin antamia ohjeita, jotka koskevat potilas tietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Vaikka sairaanhoitopiiri on rekisterinpitäjä, säilyttää palveluntuottaja syntyneet asiakirjat niin kauan kuin palvelusetelihankintasuhde 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 tapahtuvista olennaisista muutoksista, kuten toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen muuttuminen. Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja dokumentoi sen. Palveluntuottaja luovuttaa asiakaspalautekyselyt lähettäjätaholle pyydettäessä. Palveluntuottajalla on systemaattinen laadun seuranta ja korjausmenetelmät poikkeamien ehkäisemiseksi.

17 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

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

18 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Sairaanhoitopiiri päättää palveluseteleiden arvon ja sitoutuu maksamaan palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan summan. 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 terapiahintansa. 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 ratsastusterapian hinta ei saa muuttua potilaan palvelusetelin voimassaoloaikana. Hinnan korotukseksi katsotaan laskutuslisät tai muut kulut sekä palvelukokonaisuuteen kuulumattomat lisäpalvelut. Palveluntuottajan muuttaessa hinnoittelua, tulee sairaanhoitopiirin 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 sairaanhoitopalvelun myyntiä. Palveluntuottaja laskuttaa sairaanhoitopiiriä enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto: 30 pv netto. Laskussa tulee olla eriteltynä potilaan nimi ja palvelusetelipäätöksen numero, hoitojakso ja hoitokerrat. Mikäli palvelu keskeytyy, siitä on välittömästi ilmoitettava sairaanhoitopiirille.

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 sairaanhoitopiirille.

- Palveluntuottajan antaman terapian sisältö perustuu kuntoutussuunnitelmaan. Kuitenkin palvelusetelissä mainittujen toimenpiteiden lisäksi palveluntuottaja voi laskuttaa sairaanhoitopiiriä osallistumisesta 2x potilasta koskevaan palaveriin eli verkostopalaveriin tai 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 myönnetyistä palveluseteleistä palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon mukaisesti.

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

19 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan täyttämällä toimintaa varten laadittu hakemuslomake. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään kaikki hakulomakkeessa ja ohjeissa mainitut ehdot täyttävät hakijat. Palveluntuottajiksi valituille lähetetään ilmoitus hyväksymisestä. Sairaanhoitopiiri 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 sairaanhoitopiirin välille ei sopimusta enää laadita.