

Hyytelörakkopotilaan leikkauksen sääntökirja

Elokuu 2011

Sisällys

Säätökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa	3
1 Määritelmät	3
2 Asiakkaan asema	3
3 Palvelun tuottajan velvoitteet	4
4 Kunnan velvoitteet	7
5 Verotus	8
6 Valvonta ja säätökirjan muuttaminen	8
Palvelukohtainen osio – säätökirjan erityinen osa	9
7 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja potilaat	9
7.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat	9
7.2 Palvelusetelijärjestelmän ulkopuolelle jäävät asiakkaat ja potilaat	9
8 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikarajoitus	9
9 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	10
10 Palvelun sisältövaatimukset	10
11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	10
12 Palvelupalautteen toimittaminen	10
13 Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi	10
14 Vastuu komplikaatioista	11
14.1 Palvelun tuottajan vastuulla olevat komplikaatiot	11
14.2 Kunnan vastuulla olevat komplikaatiot	11
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	11
16 Asiakkaan/potilaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta	11
17 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle	12
18 Palveluiden sallittu hinnoittelu	12
19 Tietojärjestelmät	12
20 Muut erityiset määräykset	12

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. **tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10 c §:ssä säädetyllä tavalla;
4. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi; ja
5. **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 sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koske-

van 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.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot.

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 sopimus Kumppanilleen 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. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhteensa 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 lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

3 Palvelun tuottajan velvoitteet

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) 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) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen 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 AVI ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

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 virheellisyysden 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. Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palvelun tuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

7. 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.

8. Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen kunnalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

9. Tiedonanto kunnalle

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoidellisuudesta valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

10. 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. Kunta 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 kunnan 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 kunnalle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määriteltä koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

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

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta 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).

11. Markkinointi

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

12. Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

13. Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta 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.

14. Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla 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 kunnan 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 Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalta tavalla.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

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

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan 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 kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapah-

tuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa 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:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kunta 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 kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

Kunta ja palvelun tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteishenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutossilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutossilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Palvelukohtainen osio

– sääntökirjan erityinen osa

7 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja potilaat

7.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmään otettavat potilaat leikkauskriteerien mukaisesti. Potilaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Kunta antaa palvelusetelin sen palvelumuodokseen valinneelle potilaalle ja ohjeistaa potilasta niin, että hän osaa käyttää palveluseteliä oikein. Potilaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä kunnan käsikirurgian yksikköön, mikäli potilaalla on kysyttävää hoidosta.

7.2 Palvelusetelijärjestelmän ulkopuolelle jäävät asiakkaat ja potilaat

Tässä kohdassa lueteltavat kriteerit sulkevat pois palvelusetelijärjestelmän soveltamisen.

1. potilaalla ei ole kunnan hyväksymää lähetettä;
2. potilas on alle 18 vuoden ikäinen;
3. potilas ei kykene kommunikoimaan tai tekemään yhteistyötä häntä hoitavan henkilökunnan kanssa;
4. potilas tarvitsee ulkopuolisen henkilön antamaa tulkkausta;
5. potilaalla on vakava yleissairaus, eikä potilas sen tai muun syyn johdosta sovellu päivä- tai lyhytkirurgiseen toimenpiteeseen; tai
6. kyseessä ei ole oireita aiheuttava ja yleisen hoitokäytännön tai hoitosuosituksen mukaisesti leikkaushoitoa edellyttävä toimenpide.

8 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikarajoitus

Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan seuraavaa ehtoa hyytelörakkoleikkauksen yhteydessä:

- potilaalla on oikeus päästä leikkaukseen hoitotakuun edellyttämässä ajassa kunnan tekemästä diagnoosista lukien.

Palveluseteli on voimassa kolme (3) kuukautta myöntämispäivästä lukien, mihin mennessä potilaan tulee tehdä sopimus hoidosta palveluntuottajan kanssa. Potilaalla on oikeus saada hoito kuuden (6) kuukauden kuluessa kunnan tekemästä diagnoosista lukien.

9 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Vaadittava henkilökunta muodostuu vähintään leikkaavasta lääkäristä ja tarvittaessa anestesialääkäristä, jota avustaa lukumäärältään riittävä ja riittävän koulutuksen saanut terveydenhuollon ammattihenkilökunta. Lääkäriin pätevyysvaatimuksena on Valviran antama lupa toimia käsikirurgian erikoislääkärinä Suomessa sekä luotettavasti dokumentoitu 50 hyytelörakkoleikkauksen kokemus. Tämä kokemusvaatimuksen esittäminen voidaan täyttää esimerkiksi työtodistuksen tai videon avulla tai muulla vastaavalla tavalla.

10 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan seuraavia ehtoja hyytelörakkoleikkauksen yhteydessä.

1. Leikkausta edeltävän tutkimuksen tekee leikkaava käsikirurgian erikoislääkäri. Esitutkimukseen sisältyy:
 - a) esitietojen kartoittaminen erityisesti todetun patin suhteen, mm. oireiden alkua, oireiden esiintyvyys, oirekuvan kehittyminen ja oireiden ilmeneminen
 - b) käden kliininen tutkiminen
2. Hyytelörakkoleikkaus tehdään paikallispuudutuksessa tai tarvittaessa iv- tai plexus-puudutuksessa. Verityhjiön tarpeen arvioinnin määrittelee leikkaava lääkäri käyttäen toimenpiteen kannalta vain alinta riittävää painetta mansetissa. Potilaan elintoimintojen seuranta leikkauksen aikana sekä leikkauksen jälkeen toteutetaan yleisten anestesiakäytäntöjen ja -vaatimusten mukaisesti.
3. Käden edeltävässä anestesiaturkimuksessa ja käden alueen leikkauksessa kartoitetaan ja rekisteröidään kaikki normaalista poikkeavat sairaudet, vammat ja muut muutokset.
4. Leikkauksessa hyytelörakko poistetaan kantaa myöten. Toimenpiteen jälkeen tehdään huolellinen hemostaasi. Haava suljetaan sulamattomalla 5-0 langalla. Käteen laitetaan huokea käsisidos.
5. Leikkauksen jälkeen suoritettavan tarkastuksen tulee sisältää yleinen kliininen tutkimus ja hoidon vaikuttavuuden arviointi.

11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

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

12 Palvelupalautteen toimittaminen

Palvelun tuottajan on toimitettava kahden viikon kuluessa hoidosta palaute potilaalle, lähettävälle lääkärille ja kunnalle.

13 Erytisten laatumittarien seuranta ja raportointi

Palvelun tuottajan on seurattava erikseen sovittuja laatumittareita sekä raportoitava niistä kunnalle.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan säännöllisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä. Kyselyillä mitataan seuraavia asioita: hyytelörakon häviäminen, potilaan elämänlaadun muuttuminen ja palvelu tuottajan palvelun taso. Kyselyt toteutetaan siten, että jokaiselle potilaalle annetaan kyselylomake leikkausta edeltävän tutkimuksen yhteydessä ja ohjeistetaan potilasta palauttamaan lomake kunnalle.

Palvelun tuottajan on informoitava kuntaa kaikista Terveystieteiden tutkimuskeskukselle (TEO) tehdyistä potilasvahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

14 Vastuu komplikaatioista

14.1 Palvelun tuottajan vastuulla olevat komplikaatiot

Palvelun tuottajan tulee raportoida puolivuositain kunnalle seuraavista hyytelörakkoleikkausten yhteydessä esiintyneistä komplikaatioista:

- infektiot
- hermo- tai verisuonivammat

Seuraavien peri- ja postoperatiivisten komplikaatioiden hoito sisältyy palvelusetelijärjestelmään ja on hoidettava yksityisen palveluntuottajan toimesta ja kustannuksella.

Perioperatiiviset:

1. Elvytys ja ensiapu vakavissa tiloissa

Postoperatiiviset, 0-2 viikkoa leikkauksen jälkeen:

1. Merkittävä leikkausalueen hematooma

14.2 Kunnan vastuulla olevat komplikaatiot

Hoito vaikeissa komplikaatioissa, kuten esim. sairaalahoitoa vaativa tila, ei kuulu palvelusetelijärjestelmään, vaan ne hoidetaan kunnan sairaalassa.

15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla leikkaavana lääkärinä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

16 Asiakkaan/potilaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta

Kunta poistaa potilaan omasta hoitojonostaan sen jälkeen kun hoitopalaute on merkitty kunnan rekisteriin.

17 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Kunnan erikoislääkärin on tarkastettava potilaan lähetetiedot sen turvaamiseksi, että palvelun tuottajalla on käytettävissään hyvän hoitotavan mukaiseen hoitoon tarvittava aineisto. Kunnan on informoitava potilasta tästä seikasta palveluseteliä annettaessa ja veloitettava potilas toimittamaan kaikki tarpeellinen läheteaineisto valitsemalleen palvelun tuottajalle.

18 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta enintään X euroa. Kyseiseen kokonaishintaan sisältyy sekä palvelusetelin arvo että asiakkaan maksama omavastuuosuus.

Kunta maksaa palvelun tuottajalle kuuluvan palvelusetelin mukaisen korvauksen sen jälkeen, kun hoitopalaute on saapunut kunnalle.

Kela korvaa potilaan matkakulut tämän kotoa palvelun tuottajan toimipaikkaan omien sääntöjensä mukaisesti.

19 Tietojärjestelmät

Hyytelörakkoleikkausta tarjoavalla palvelun tuottajalla tulee olla valmius sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) mukaiseen KanTa-palvelujen käyttöön-ottoon.

Palvelun tuottajan tulee erityisesti valmius:

1. potilaskertomustietojen sähköiseen välittämiseen kansallisesti määritellyn mukaisella tiedostomaatilla,
2. omien tietojen siirtämiseen sähköisen potilastiedon arkistoon (eArkisto) ja
3. palvelun tuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä.

20 Muut erityiset määräykset

Palvelun tuottajalla on kuitenkin velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä jonossa olevat palvelusetelipotilaansa kolmen kuukauden kuluessa irtisanoutumisesta.

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJAT 2011

Palvelusetelin sääntökirja – yleinen malli

PERUSTERVEYDENHUOLTO

Perusterveydenhuoltopalvelujen sääntökirja

Sisältö:

Yleislääkärin vastaanotto – sairaan lapsen tutkiminen ja hoito

Yleislääkärin vastaanotto – nuoren tai aikuisen elämä takaisin raiteilleen

Erikoislääkärin vastaanotto ja diagnostinen toimenpide

Perusterveydenhuollon sääntökirja – Oulun valinnanvapausmalli (*Tulossa syksyllä 2011*)

ERIKOISSAIRAANHOITO

Ortopedian sääntökirjat

Napsusormipotilaan leikkauksen sääntökirja

Polven nivelkierukan repeämän tähytysavusteisen leikkauksen sääntökirja

Keskihermopinnetilaan sääntökirja

Hyytelörakkopotilaan leikkauksen sääntökirja

Isovarpaan vaivasenluun (Hallux valgus) leikkauksen sääntökirja

Silmäsairauksien sääntökirjat

Glaukoomahoidon sääntökirja

Kaihileikkausten sääntökirja

SUUN TERVEYS

Hammashuollon sääntökirja (*Tulossa syksyllä 2011*)

KUNTOUTUS

Vuodeosastokuntoutuksen sääntökirja

VANHUSPALVELUT

Kotihoidon sääntökirja

Tehostetun palveluasumisen sääntökirja

VAMMAISPALVELUT

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sääntökirja

PÄIVÄHOITO

Päivähoidon sääntökirja

Lisää tietoa palvelusetelin käyttöönotosta ja
sääntökirjoista Kuntaliiton verkkopalvelusta Kunnat.net.

Sääntökirjat ovat sähköisesti saatavilla osoitteessa
www.kunnat.net/palveluseteli ja www.sitra.fi/fi/Julkaisut.