



Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

# SÄÄNTÖKIRJA TERVEYSPALVELUT

4.5.2018

## Sisällysluettelo

1.Soveltamisala .....	3
2.Määritelmät .....	3
3.Kuntayhtymän velvoitteet .....	4
4.Asiakkaan asema ja oikeusturva .....	4
4.1.Asiakkaan oikeussuoja .....	5
4.2.Oikaisu/hyvitys .....	5
4.3.Vahingonkorvaus .....	5
4.4.Matkakustannukset .....	5
5.Hakeutuminen palveluntuottajaksi .....	6
5.1.Yrityksen tietojen ylläpito .....	6
5.2.Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus .....	6
5.3.Automaattinen tilitys.....	6
6.Verotus.....	6
6.1.Tuloverotus .....	6
6.2.Arvonlisäverotus .....	7
7.Palveluntuottajaa koskevat yleiset edellytykset ja vaadittavat asiakirjat .....	7
8. Palvelun laatuvaatimukset.....	8
8.1.Toimintaympäristö .....	8
8.2.Henkilöstö .....	8
8.3.Palvelun sisällön vaatimukset.....	9
8.4.Vaadittava raportointi, valvonta ja laadun hallinta .....	9
8.5.Asiakastietojen käsittely, dokumentointi sekä arkistointi.....	9
8.6.Laskutus .....	10
8.7.Vakuutusturva .....	10
9. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus .....	11
10. Palvelusetelipalveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	11
11.Palvelusetelin myöntäminen ja sisältö.....	11
12.Sääntökirjan sitovuus .....	12
13.Lisätiedot.....	12
14.Palvelun tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö .....	13

## Liitteet

## 1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä järjestää palvelusetelillä yleislääkärin vastaanottopalveluita Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella asuville kuntalaisille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjaan merkittyjä kriteereitä.

## 2. Määritelmät

- Määritelmät tässä sääntökirjassa:
- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastuuksessa olevan kuntayhtymän myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kuntayhtymän 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 kuntayhtymän hyväksymä palvelun tuottaja.
  - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien ja kuntayhtymien järjestämässä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
  - Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle perustuu yleislääkärin vastaanoton osalta terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään hoidontarpeen arvioon. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja palveluseteliportaalista. Palveluseteliportaali osoitteessa <https://parastapalvelua.fi> on lista Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän hyväksymistä palvelusetelituottajista.
  - Palvelusetelillä voidaan ostaa vain arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen terveyden- ja sairaanhoitopalveluiden arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta osoitteesta [www.vero.fi](http://www.vero.fi).

**Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Kuntayhtymä määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalla vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

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

**Asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palveluseteli yleislääkärin vastaanottoa varten. Palveluseteli on henkilökohtainen.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa, valittua toimittajaa tai yksityistä terveydenhuollon palveluja tuottavaa yksikköä, jonka Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä on päätöksellään hyväksynyt palveluntuottajaksi.

Sähköisellä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä (PSOP) tarkoitetaan valtakunnallista tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee potilasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa. PSOP-järjestelmän internetsivut ovat osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi).

### 3. Kuntayhtymän velvoitteet

Kuntayhtymä valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kuntayhtymän tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn kahden (2) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat kuntayhtymälle. Kuntayhtymän on ylläpidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Hyväksytyt palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa osoitteessa: <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>.

Kuntayhtymällä on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kuntayhtymän tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalta asetetut vähimmäisedellytykset. Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää kirjallisesti hyväksymisen peruuttamista.

Kuntayhtymä on velvollinen neuvomaan asiakasta palvelusetelin käytössä.

Kuntayhtymän on selvitettävä potilaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Kuntayhtymän täytyy informoida potilasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan ilman hänen suostumustaan hankkia. Kuntayhtymän on varattava potilaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa, ovat viranomaisen asiakirjoja ja muodostavat Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilasrekisterin osarekisterin. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kuntayhtymä rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palveluiden järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on toimitettava palvelutapahtuman päättyessä tallennettavaksi kuntayhtymän omaan tietojärjestelmään Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ilmoittamalla tavalla. Kun ostopalvelussa tuotettujen potilastietojen tiedonsiirto Kanta-arkistoon on mahdollista toteuttaa Ostopalveluvaltuutuksen (OSVA) avulla, ostopalvelun tuottaja on velvollinen tekemään RASHKY:n kanssa ostopalveluvaltuutuksen. Tähän käytäntöön tulee muutos siinä vaiheessa, kun sähköisten potilastietojärjestelmien tiedonsiirto ja yhteys Kanta-arkistoon tulee mahdolliseksi. Mikäli palveluntuottaja ei toimita tietoa sovitulla tavalla potilaan palvelutapahtuman päättymisestä viimeistään 14 vuorokauden sisällä, palveluntuottajalta voidaan periä takaisin toimenpiteistä maksettu palvelusetelin arvo. Potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa koskevat ratkaisut perustaa.

### 4. Asiakkaan asema ja oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus saada kuntayhtymältä tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä muulla tavoin järjestettävän vastaavan palvelun asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymän tulee ohjata hänet kuntayhtymän muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat

sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Potilaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakuntayhtymän käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskomppanilleen eli palveluntuottajalle. Potilaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista.

Potilaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä potilas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle.

#### **4.1. Asiakkaan oikeussuoja**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palveluiden tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan ja lainsäädännön määräyksiä ei noudateta.

#### **4.2 Oikaisu/hyvitys**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästytilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

#### **4.3 Vahingonkorvaus**

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan ja asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa kustannuksista palveluntuottaja.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntinsä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

#### **4.4 Matkakustannukset**

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

## 5. Hakeutuminen palveluntuottajaksi

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän käyttämän sähköisen palveluseteliportaalin avulla. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät yrittäjät hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus.

Hyväksytyt palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät osoitteessa <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>.

Palveluntuottajan tunnistautuminen ensimmäisen kerran ja hakemuksen sähköinen allekirjoittaminen järjestelmässä tehdään verohallinnon Katso- pääkäyttäjätunnusten avulla.

Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

### 5.1. Yrityksen tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan voimassaolevat yhteystiedot, palveluntiedot ja hinnastot tulee näkyä asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

### 5.2 Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus

Palveluntuottaja kirjaa kaikki palvelutapahtumat sähköiseen palvelusetelijärjestelmään (PSOP). Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kuntayhtymällä on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

### 5.3. Automaattinen tilitys

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, josta sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtraisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kuntayhtymän talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään ja tapahtumat ovat kuntayhtymän puolesta hyväksytyt.

## 6. Verotus

### 6.1. Tuloverotus

Palveluseteli on palvelun saajalle 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.

## 6.2. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 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 kuntayhtymän ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Verohallinto on antanut Terveyden- ja sairaanhoidon arvonlisäverotuksesta ohjeen 19.12.2013 (diaarinumero A160/200/2013).

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

## 7. Palveluntuottajaa koskevat yleiset edellytykset ja vaadittavat asiakirjat

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 § mukaiset yleiset ehdot.

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

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään kolmen kuukauden välein. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani- ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)), jolloin tarkistus sujuu automaattisesti. Yksityiskohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Tilaajavastuun järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen automaattisesti.

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVI:n tai Valviran todistukset rekisteriin kuulumisesta).

Alla olevassa taulukossa on listattu palveluntuottajilta vaadittavia todistuksia ja lausuntoja hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

Pakolliset toimitettavat asiakirjat	Tilaajavastuu	Liitedokumentti (pdf)
Arvonlisäverovelvollisuus, (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)	x	
Ennakkoperintärekisteri	x	
Kaupparekisteriote	x	
Potilasvakuutustodistus	x	
Tapaturmavakuutus	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Työehtosopimus	x	
Työnantajarekisteri	x	
Työterveyshuolto	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
Veronmaksutiedot	x	
<b>Toimipaikkakohtaiset asiakirjat</b>		
AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveyspalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta		x

Lääkehoitosuunnitelma		x
Omavalvontasuunnitelma		x
Palvelukuvaus		x

## 8. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan antamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottaja noudattaa hyvää diagnostisten tutkimusten ja erikoislääkärien palveluiden käytäntöä. Asiakastyön laadun mittarina käytetään valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden sisältöä ja määrää.

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa sääntökirjassa mainituista vaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamieheen. Asiakas voi olla yhteydessä myös palveluntuottajan nimettyyn potilasasiamieheen. Kahdella tai useammalla yksiköllä voi olla myös yhteinen potilasasiamies.

Palveluntuottajan tulee informoida Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymää asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa selvitykset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista ja niiden perusteella tehdyistä ratkaisuista puolivuositain tai pyynnöstä useammin.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

### 8.1. Toimintaympäristö

Palveluntuottajan toimintaympäristössä on voitava liikkua esteettömästi. Vastaanotto- ja yleisötilat tulee olla toiminnan kannalta riittävän väljät ja turvalliset asiakkaan kannalta. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palveluntuottajalla on oltava pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys.

### 8.2. Henkilöstö

Vakinaisen henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstöluetteloa tulee täydentää jatkuvasti niin, että se on aina ajantasainen. Rekisteröintinumero tulee löytyä Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (<https://julkiterhikki.valvira.fi>). Yksittäisiä ammatinharjoittajia ei tulkita alihankkijoiksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että hoitoa 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. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa millä kielillä palvelua toteutetaan. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuollon täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti.



### 8.3 Palvelun sisällön vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen hoitoon ja tarkoitukseen, joka myöntämispäätöksessä on määritelty. Palveluseteliä ei voi käyttää etävastaanottoon. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan hoitopalautteen annetusta hoidosta viiden (5) arkipäivän sisällä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän kanssa sovitulla tavalla ja jatkossa Kelan Kanta-arkistoon tallennettuna sairauskertomuksena. Hoitopalautteen tulee olla Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan. Hoitopalautteita seurataan ja jos hoitopalaute puuttuu, kuntayhtymä voi pidättäytyä maksun suorittamisesta tai periä palvelusetelin arvon palveluntuottajalta.

### 8.4 Vaadittava raportointi, valvonta ja laadun hallinta

Palveluntuottajan on ilmoitettava oma-aloitteisesti lähettäjätaholle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista, kuten toiminnan lopettamisesta, toiminnan pitkäaikaisesta keskeyttämisestä, vastuuhenkilön vaihtumisesta tai yhteystietojen muuttumisesta. Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja dokumentoi sen. Palveluntuottaja luovuttaa asiakaspalautekyselyt lähettäjätaholle pyydettyä. Palveluntuottajalla on systemaattinen laadunseuranta ja korjausmenetelmä poikkeamien ehkäisemiseksi. Palveluntuottajan tulee informoida toiminnasta vastaavaa avohoidon tulosyksikön johtajaa asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida toiminnasta vastaavaa avohoidon tulosyksikön johtajaa palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Palveluntuottajan tulee päivittää palveluseteliportaalisissa tietojaan siten, että ne ovat aina ajan tasalla. Palveluseteliportaalista löytyy Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän hyväksymät palveluntuottajat ja hinnasto. Palveluntuottajan on mahdollista korottaa PSOP-järjestelmään ilmoittamia hintoja vuosittain (kalenterivuoden alusta). Palveluntuottajan on mahdollista alentaa hintojaan milloin tahansa kalenterivuoden aikana tekemällä uuden hinnaston ja lähettämällä sen kuntayhtymän hyväksyttäväksi.

### 8.5 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelilain mukaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Asiakirjat kuuluvat Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilasrekisteriin. Palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta kuntayhtymän lukuun. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Vaikka Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä on rekisterinpitäjä, säilyttää palveluntuottaja syntyneet asiakirjat niin kauan kuin palvelusetelihankintasuhde Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän kanssa on voimassa.

Palveluntuottaja ei saa luovuttaa tässä hankintasuhdeessa syntyneitä asiakirjoja tai potilastietoja kolmansille osapuolille, vaan palveluntuottajan on tarvittaessa käännyttävä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän puoleen. Palveluntuottajalla on oltava nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjoja käsitellessään, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakkaiden tiedoista henkilötietolain mukaista asiakasrekisteriä kuten muidenkin asiakkaidensa tiedoista. Palveluntuottajalla on käytinkohtainen dokumentointi potilaan käyntitapahtumista.

Palveluntuottajalla ei ole toimeksisaajana oikeutta käyttää toimeksiannon piiriin kuuluvia asiakastietoja omassa toiminnassaan eikä sisällyttää tietoja omaan asiakasrekisteriinsä ilman potilaan suostumusta.

Palveluntuottaja laatii potilasasiakirjat huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten että asiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä. Kun ostopalvelussa tuotettujen potilastietojen

tiedonsiirto Kanta-arkistoon on mahdollista toteuttaa palvelussa tehtävän Ostopalveluvaltuutuksen (OSVA) avulla, ostopalvelun tuottaja on velvollinen tekemään ostopalveluvaltuutuksen.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan viipymättä rekisterinpitäjälle mahdolliset henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja toteuttaa rekisteröidyn oikeuksien kuuluvan tietojen luovuttamisen, korjaamisen ja poistamisen henkilötietolain, julkisuuslain ja EU tietosuojasetuksen määräysten mukaisesti hoitosuhteen aikana. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen rekisterinpitäjä huolehtii tästä velvollisuudesta.

Päätyneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää kuntayhtymän käyttöön pyydettyä tai viimeistään palvelusetelihankintasuhteen päättyessä. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja kuntayhtymän ilmoittamassa muodossa. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja.

Palvelusetelin vastaanottanut henkilö vastaa itse tarvittavien potilastietojen luovuttamisesta yksityiselle palveluntuottajalle joko antamalla suostumuksen kantapalveluiden potilastietoihin tai pyytämällä kopiot Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilasrekisteristä tarpeellisiksi katsomistaan palvelutapahtumista.

## 8.6 Laskutus

Asiakkaan perumattomista käynneistä palveluntuottaja ei voi laskuttaa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymää.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Sitä ei voi käyttää etukäteen eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kuntayhtymä on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf- kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kuntayhtymän talousjärjestelmään. Palveluseteliä voi käyttää vain tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden hankintaan.

## 8.7 Vakuutusturva

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

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelun 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.

## 9. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palvelua tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta palvelusetelillä tuotettavia 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 antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja ja Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin tässä sääntökirjassa mainittuihin tarkoituksiin.

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

## 10. Palvelusetelipalveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän Terveiden ja sairaanhoidon tulosalueen johtajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata kuntayhtymän kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko osittain tai kokonaan antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän Terveiden ja sairaanhoidon tulosalueen johtajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajaksi hyväksyminen yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla, jos Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä päättää luopua palvelusetelin käytöstä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän Terveiden ja sairaanhoidon tulosalueen johtajan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää kirjallisesti hyväksymisen peruuttamista.

## 11. Palvelusetelin myöntäminen ja sisältö

Palveluseteli myönnetään yleislääkärin vastaanottokäyntiä (20-30 minuuttia) varten. Yleislääkärin vastaanoton palveluseteli on tarkoitettu lähtökohtaisesti potilaalle, jonka tulisi päästä yleislääkärin vastaanotolle alle 21 päivässä hoidon tarpeen arvion perusteella eikä terveysasemalla ole tarjota potilaalle aikaa. Palveluseteli tarjotaan potilaille, joiden asian arvioidaan olevan hoidettavissa 1-2 vastaanottokäynnillä.

Potilaalle myönnetään terveysasemalla hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä yksi palveluseteli. Jos potilaan hoito tai määrätty tutkimukset vaativat toisen vastaanottokäynnin, potilaalle voidaan myöntää toinen vastaanottokerta uudella palvelusetelillä. Asiakas maksaa toisesta käynnistä uuden omavastuusuuden.

Palvelusetelin voimassaoloaika on 21 vuorokautta sen myöntämispäivästä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa kuntayhtymää palvelusetelin voimassaoloajan päättymisen jälkeen annetusta palvelusta.

Palvelusetelillä ostetulla vastaanottokäynnillä palveluntuottaja voi määrätä seuraavia laboratoriotutkimuksia: PVK, CRP, K, Na, Gluk, Krea, TSH. Asiakas ohjataan näytteenottoon Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymän laboratorioon. Asiakkaan laboratoriokustannukset maksaa Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymä. Palvelusetelillä ostetulla vastaanottokäynnillä ei voida määrätä kuvantamistutkimuksia.

### Palvelusetelin arvon määrittely

Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymä voi tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain.

#### Palvelusetelin arvo vuonna 2018 on 45 €.

- Sisältää 20-30 minuutin vastaanottoajan lääkärin vastaanotolla
- laboratoriotutkimukset tehdään Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymän laboratoriossa

Ilmoitettu hinta on kokonaishinta, joka sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut (sisältää myös toimisto- ja lausuntokulut sekä myös laboratoriotutkimustulosten tulkinnan ja kommentoinnin).

## 12. Sääntökirjan sitovuus

Lähehtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointikuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kuntayhtymälle kirjallisesti 14 vuorokauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointikuntayhtymälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.

Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymä varaa oikeuden jatkossa päättää milloin tahansa halutessaan lopettaa kyseessä olevien palvelujen järjestämisen palvelusetelillä joko kokonaan tai osittain.

Tästä sääntökirjasta aiheutuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti sopimuspuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli yhteisymmärrykseen ei päästä neuvotteluissa, erimielisyys ratkaistaan Ylivieska-Raahan käräjäoikeudessa noudattaen Suomen lakia.

## 13. Lisätiedot

Lisätietoja Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymän yleislääkäripalveluiden palvelusetelistä antaa:

Avohoidon tulostyksikön johtaja Ritva Kanervo  
 puh. 044 4394600  
[ritva.kanervo@ras.fi](mailto:ritva.kanervo@ras.fi)

## 14. Palveluiden tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja hänen toimintaansa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)  
Terveyslaki (1326/2010)  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)  
Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)  
Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)  
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)  
Potilasvahinkolaki (585/1986)  
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)  
Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)  
Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)  
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)  
Henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset  
Kuluttajansuojalaki (38/1978)  
Vahingonkorvauslaki (412/1974)  
Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)  
Arvonlisäverolaki (1501/1993)  
Työturvallisuuslaki (738/2002)  
Laki julkisista hankinnoista (1397/2016)  
Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)  
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (STM 30.3.2009/298)  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)  
Muu lainsäädäntö, viranomaismääräykset ja ohjeet