

Palvelusetelisääntökirja

Ajokorttitodistus

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja
terveyspalvelujen kuntayhtymä

Voimassa alkaen 13.12.2021

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
Palvelukohtainen sääntökirja: Ajokorttitodistus	3
1 Palvelun tarkoitus ja sisältö	3
2 Palvelusetelillä myönnettävä palvelu	4
3 Palvelusetelin arvo.....	5
4 Palvelusetelituottajan vähimmäislaatuvaatimukset	6
4.1 Yleiset laatuvaatimukset	6
4.2 Henkilöstö ja osaaminen	6
4.3 Tilat, välineet ja laitteet	7
4.4 Palvelun sisällön vaatimukset	8
4.5 Potilastietojärjestelmän hankinta, käyttö ja kustannukset.....	8
4.6 Vakuutusturva	9
4.7 Sopimusehdot palvelusetelituottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	10
5 Kirjaaminen, tietosuoja ja laskutus.....	10
5.1 Kirjaaminen ja tietosuoja	10
5.2 Laskutus	11
5.3 Palvelukerran peruutus ja keskeytys.....	12
5.4 Asiakaspalautteet.....	12
Liite 1. Ajokorttitodistus palvelusetelihakemukseen liitettävät asiakirjat	13
Liite 2. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot	16

Palvelukohtainen sääntökirja: Ajokorttitodistus

Jokaisessa Siun soten palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tämä palvelukohtainen sääntökirja sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

1 Palvelun tarkoitus ja sisältö

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä järjestää palvelusetelillä lääkärin ajoterveyteen liittyviä lausuntokäyntejä Siun soten alueen asukkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Tässä sääntökirjan osassa Siun sote asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelusetelituottajille. Siun sote velvoittaa, että palvelusetelituottajat noudattavat sääntökirjaan määritellyjä velvoitteita ja kriteereitä.

Kuntayhtymä on velvollinen huolehtimaan siitä, että sen asukas tai terveyskeskuksen potilas saa terveydentilaansa koskevan todistuksen tai lausunnon silloin, kun todistuksen tai lausunnon tarve perustuu lakiin, taikka on asukkaan tai potilaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kannalta välttämätöntä.

Ajokortin hankkimiseen ja uusimiseen tarvitaan liitteeksi ajokorttitarkastuksesta saatava lääkärintodistus (Lääkärinlausunto ajokyvystä F122). Tarkastuksessa lääkäri tutkii muun muassa näön ja kuulon, mittaa verenpaineen sekä arvioi yleisen terveydentilan. Lähtökohtaisesti ajokorttitarkastuksen tekee yleislääkäri. Mikäli yleislääkäri toteaa, että ajokyvyn arvio vaatii erikoislääkärin lausunnon, yleislääkäri tekee potilasasiakirjaan tätä koskevan merkinnän ja yleislääkäri ohjaa asiakasta ottamaan yhteyttä Siun soten

terveysasemalle. Mikäli asiakas haluaa varata ajan suoraan yksityiselle palveluntuottajalle erikoislääkärin vastaanotolle, käynnin asiakas maksaa itse.

Jos asiakas ei saa ajokorttitodistusta vastaanottokäynnillä, palvelusetelillä korvataan osuus vastaanottokäyntimaksusta. Tällöin todistusmaksua ei voida periä asiakkaalta ja asiakas maksaa vastaanottokäyntimaksun ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen omavastuuosuutena.

2 Palvelusetelillä myönnettävä palvelu

Ajokorttilain ja kuljettajantutkinnon uudistamisen jälkeen (1.7.2018) ensimmäistä ajokorttia hakeva ei tarvitse enää lääkärintodistusta, vaan hakijan oma vakuutus terveysvaatimusten täyttymisestä riittää. Vakuutus annetaan hakemuslomakkeessa, jonka yhteydessä esitetään tiedot, jotka hakija vakuuttaa täyttävänsä.

Mahdollisuus antaa oma vakuutus terveydentilasta koskee ryhmän 1 ajokortteja eli henkilöauton, moottoripyörän, mopon, mopoauton ja traktorin ajokortteja.

Mikäli hakija ei voi tai ei halua antaa vakuutusta, hänen on toimitettava entiseen tapaan lääkärinlausunto ajoterveysvaatimusten täyttymisestä (Lääkärinlausunto ajokyvystä F122), jolloin palveluseteli voidaan myöntää ajoterveyteen liittyvän todistuksen saamiseksi tarvittavaa vastaanottokäyntiä varten. Vastaanottokäynnistä korvataan palvelusetelin arvon verran.

70 vuotta täytettyään ajokorttia uudistettaessa on esitettävä ns. laajennettu ajokorttitarkastuslausunto. Mikäli asiakas tarvitsee laajennetun ajokorttitarkastuksen, asiakas maksaa setelin arvon ja palvelusetelituottajan hinnan välisen erotuksen omavastuuosuutena.

Lisäksi ajo-oikeuden säilyttämiseksi ryhmän 2 (kuorma-auto tai linja-auto) osalta tulee lääkärinlausunto toimittaa kahden kuukauden sisällä siitä, kun henkilö täyttää 50 vuotta.

Palveluseteli myönnetään Siun soten sairaan-/terveydenhoitajan tekemän arvion perusteella, joko puhelimitse tai muun vastaanottokäynnin yhteydessä. Palvelusetelin saaminen ei ole subjektiivinen oikeus vaan perustuu aina yksilökohtaiseen arvioon palvelusetelien tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä. Palveluseteli myönnetään yhtä lääkärin vastaanottokäyntiä varten.

Palvelusetelin voimassaoloaika on 90 vuorokautta palvelusetelin myöntämispäivästä lähtien. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta laskuttaa Siun sotea palvelusetelin voimassaoloajan päättymisen jälkeen annetusta palvelusta. Palvelusetelin myöntäminen on määrärahasidonnaista. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista.

Palvelusetelillä ostetulla vastaanottokäynnillä ei voida määrätä kuvantamis- tai laboratoriotutkimuksia. Mikäli ajoterveyteen liittyvän käynnin yhteydessä ilmenee jatkotutkimustarve, palvelusetelituottaja ohjaa asiakasta ottamaan yhteyttä Siun soten terveysasemalle. Asiakkaalla on mahdollisuus omakustanteisesti ostaa palvelusetelituottajalta lisäpalveluita (esim. laboratoriotutkimukset), jotka eivät kuulu palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

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

3 Palvelusetelin arvo

Siun sote päättää palvelusetelin arvon ja sitoutuu maksamaan palvelusetelituottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvon summan. Palvelusetelin arvo tarkastetaan vuosittain ja Siun soten yhtymähallitus vahvistaa arvon.

Ajokorttitodistuksen palvelusetelin arvo on 20,60 € (alv 0 %) ja palveluseteli on tasasuuruinen eli palveluseteli on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruiseen palveluseteliarvoon.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa OmaVaanassa julkisessa luettelossa ajokorttitodistuksen palvelusetelipalvelun hinnan, joka sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Asiakas maksaa palvelusetelituottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välisen eron omavastuusuutena.

Palvelusetelituottajan hinnan ollessa pienempi kuin palvelusetelin arvo, palvelusetelituottaja on oikeutettu veloittamaan vain palvelun hinnan verran. Palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa tai periä Siun sotelta erikseen muita maksuja palvelusetelipalvelun tuottamisesta.

4 Palvelusetelituottajan vähimmäislaatuvaatimukset

4.1 Yleiset laatuvaatimukset

Palvelusetelituottajalla tässä yhteydessä tarkoitetaan yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettua palvelusetelituottajaa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi ajokorttitodistus palvelusetelipalveluun.

Palvelusetelituottajan antama palvelu vastaa vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palvelusetelituottaja noudattaa hyvää diagnostisten tutkimusten ja erikoislääkäripalvelujen käytäntöä. Asiakastyön laadun mittarina käytetään valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden sisältöä ja määrää.

Palvelusetelituottajan toimipisteen on oltava avoinna vähintään klo 8–16 joka arkipäivä ma-pe, pois lukien arkipyhät. Asiakkaan tulee saada yhteys palvelusetelituottajaan puhelimitse aina toimipisteen aukioloaikoina. Sekä lääkärin, että hoitajan vastaanottoaikoja on oltava saatavilla vähintään klo 8–16 arkipäivisin.

4.2 Henkilöstö ja osaaminen

Palvelusetelipalvelua tuottavan lääkärin tulee olla Suomessa laillistettu lääkäri, jolla on oikeus itsenäiseen ammatinharjoittamiseen. Lääkärillä ei tule olla minkäänlaisia rajoituksia ammatinharjoittamisessaan.

Henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Palvelua toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa ko. ammattia. Palvelusetelituottajalla tulee olla aluehallintoviraston/Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston terveydenhuollon lupa tai aluehallintoviraston rekisteröinti itsenäiseksi terveydenhuollon ammatinharjoittajaksi.

Rekisteröintinumero tulee löytyä Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (<https://julkiterhikki.valvira.fi>). Yksittäisiä ammatinharjoittajia ei tulkita alihankkijoiksi.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että palvelua toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palvelusetelituottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuollon täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti.

Kaikilla palveluntuotantoon osallistuvilla henkilöillä tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito (puhuminen, kirjoittaminen sekä puheen ja luetun ymmärtäminen). Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan ja siksi katsotaan Opetushallituksen yleisten kielitutkintojen keskimmäisen tason mukaista määrittelyä kielitaidosta eli kaikissa arvioitavissa osa-alueissa taitotaso tulee olla vähintään keskimmäistä tasoa (taitotaso eli arvosana 3–4).

Hakeutumisvaiheessa palvelusetelituottaja toimittaa Siun soten lomakkeella ajantasaisen henkilöstöluettelon, jossa on työntekijöiden nimi, Valviran rekisteröintinumero, koulutustiedot (tutkinnon nimi, suorituspäivämäärä).

Palvelusetelituottaja ei saa käyttää tämän palvelusetelisääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa henkilöä, joka on virka ja/tai työsuhteessa samanaikaisesti Siun soteen, ilman Siun soten erikseen antamaa kirjallista suostumusta.

Palvelun laatutasoa tulee ylläpitää ja kehittää lakisääteisillä täydennyskoulutuksilla, joista on pyydettyessä annettava selvitys tilaajalle.

Palvelua tuottavat vain palvelusetelituottajan henkilöstöluettelossa ilmoitetut henkilöt.

4.3 Tilat, välineet ja laitteet

Palvelusetelituottajalla tulee olla asiakkaiden toimintakyky huomioiden asiakaspalvelua varten asianmukaiset palveluun soveltuvat toimitilat. Toimitiloissa tulee olla mahdollisuus yksityisyyttä suojaavaan asiakaspalveluun. Palvelusetelituottajan toimintaympäristössä, WC- ja odotustiloissa on voitava liikkua esteettömästi ja tulee soveltua liikuntarajoitteisille asiakkaille. Vastaanotto- ja yleisötilat tulee olla toiminnan kannalta riittävän väljät ja turvalliset asiakkaan kannalta. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten

määräysten mukaisesti. Palvelusetelituottajalla on oltava pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Siun sote voi tarvittaessa tarkistaa palvelusetelituottajan asiakaspalvelutilat. Tilojen, välineiden ja laitteiden ylläpidosta sekä huollosta vastaa palvelusetelituottaja.

Palvelusetelituottajan tulee hankkia tarvittavat suojaimet henkilöstölleen, esimerkiksi suojakäsineet, maskit ja suojaesiliinat.

Palvelusetelituottajalla tulee olla kiinteä toimipiste Siun soten alueella.

Palvelusetelituottajalta edellytetään pääsääntöisesti käyttävän vaatimusten mukaisia, CE- merkittyjä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita eli lääkinnällisiä laitteita.

Palvelusetelituottaja hankkii itse ATK-laitteet ja ohjelmistot. Palvelusetelituottajan työasemille ei asenneta erikseen Siun soten potilastietojärjestelmää (Mediatri), vaan palvelusetelituottajan käyttää ohjelmaa etäyhteydellä virtuaalityöpöydältä.

4.4 Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelituottaja aloittaa uuden asiakkaan tutkimuksen ja tarvittavan hoidon palvelusetelin voimassaoloaikana. Palvelusetelituottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen hoitoon ja tarkoitukseen, joka myöntämispäätöksessä on määritelty. Palveluseteliä ei voi käyttää etävastaanottoon.

Palvelusetelituottaja sitoutuu tekemään vastaanottokäyntiä koskevat kirjaukset vastaanottokäynnin jälkeen viiden (5) arkipäivän sisällä Siun soten asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

4.5 Potilastietojärjestelmän hankinta, käyttö ja kustannukset

Ajoterveydenarviointia varten tarvittavien potilastietojen luovutuksen edellytyksenä on jokaisen asiakkaan suostumus. Toiminnassa syntyvien potilastietojen rekisterinpitäjänä toimii Siun sote, joka luovuttaa potilastiedot palvelusetelituottajalla työskentelevän henkilökunnan käyttöön teknisen käyttöyhteyden välityksellä (Mediatri).

Palvelusetelituottaja kirjaa käynnin potilaskirjauksen Siun soten käytössä oleva potilastietojärjestelmään (Mediatri), johon yksikkö saa rajoitetut oikeudet (esim. tekstit, lääkitys, laboratoriotulokset ja laboratoriopyynnöt). Palvelusetelituottajan edellytetään noudattavan Siun soten asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytöstä ja käyttöoikeuksien hallinnasta annettuja ohjeita. Siun sote järjestää tarvittaessa Mediatriin käyttöön liittyvää koulutusta.

Siun sote hakee palvelusetelituottajan ammattilaisille (lääkäri) Mediatriin käyttäjätunnuksen sekä etäkäyttöoikeuden Meita Oy:ltä. Yksilöllinen käyttäjätunnus ja käyttöoikeudet määritellään vain niihin tietoihin, jotka ovat hänen työtehtävässä tarpeellisia. Etäkäyttöoikeuden myötä ammattilainen saa oikeuden käyttää Portti-palvelua, jonka kautta kirjaudutaan Mediatriin. Käyttäjätunnuksen saaja allekirjoittaa käyttäjäsitoumuksen (Liite: Salassapito- ja käyttäjäsitoumus) ja sitoutuu noudattamaan Siun soten yleisen sääntökirjan liitteessä olevaa Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi -toimintaohjetta sekä voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Siun soten yhteyshenkilönä käyttöoikeuksien lisäämisessä ja lakkauttamisessa toimii ylihoitaja Katja Ahonen, katja.ahonen@siunsote.fi, puh 050 345 6091. Palvelusetelituottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan Siun soten yhteyshenkilölle käyttöoikeuksien lakkauttamisesta, mikäli henkilö ei enää osallistu Siun soten ajokorttitodistus palvelusetelin alihankintaan tai henkilö ei ole enää palvelusetelituottajan palveluksessa.

Vuonna 2021 Mediatriin käyttäjätunnuksen peruskäyttäjän hinta on 6,83 eur ja käyttäjäkohtainen etäkäyttö on 10,83 eur. Tunnuksen ja etäkäyttöoikeuden hinta yhteensä 17,66 eur / käyttäjä / kuukausi. Kustannukset voivat vaihdella vuosittain. Oikeuksien kustannuksista vastaa palvelusetelituottaja. Siun sote laskuttaa palvelusetelituottajia käyttäjätunnuksista ja etäkäyttöoikeuksista kvartaaleittain (Q1-Q4).

Palvelusetelituottajalla tulee olla kiinteä nettiyhteys Mediatria varten. Palvelusetelituottaja hankkii myös ammattikortin lukuohjelmiston ja sen toimivuuden varmistaa palvelusetelituottaja.

Mediatriin toimivuudesta huolehtii Meita Oy, joka vastaa myös Siun soten työasemista ja palvelintoiminnoista.

4.6 Vakuutusturva

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

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelusetelituottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelusetelituottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Siun sote ei vastaa palvelusetelituottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelusetelituottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelusetelituottaja.

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

Palvelusetelituottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelusetelituottaja 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.

4.7 Sopimusehdot palvelusetelituottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palvelusetelituottajan väliseen sopimukseen. Kertaluontoisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua.

5 Kirjaaminen, tietosuoja ja laskutus

5.1 Kirjaaminen ja tietosuoja

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamisesta ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Kirjaamisessa sovelletaan lakia sosiaali- ja

terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsitlemisestä (159/2007). Toimintayksikössä on arkistointisuunnitelma ja asiakirjahallintoa koskevat kirjalliset ohjeet, joista ilmenevät mm. ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta, kirjaamiseen liittyvät käytännöt ja menettelyohjeet, vastuut, tietojen luovutus, asiakirjojen säilytys ja hävittäminen.

Palvelusetelipalvelua tuottavan lääkärin tulee antaa asiakkaalle paperinen Lääkärinlausunto ajokyvystä (lomake F 122).

Mikäli kirjaamisen käytänteisiin tulee esimerkiksi lainsäädännöllisiä muutoksia, palvelusetelituottaja on velvollinen ottamaan ne käyttöön.

Palvelusetelituottaja sitoutuu toteuttamaan omalta osaltaan tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi siten, että asiattomat eivät pääse tietoihin tai tietoja ei vahingossa tai laittomasti hävitetä, muuteta, luovuteta tai siirretä. Tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säännökset tulee ottaa huomioon tietoja käsiteltäessä.

Palvelusetelituottaja ei saa käyttää tietoja hyväkseen muuten kuin palvelusetelin mukaista palvelua tuottaessaan. Tietoja saa käyttää vain palveluseteliasiakkaiden hoidon toteuttamiseen.

Palvelusetelituottaja ei saa luovuttaa tietoja eikä siirtää palvelusetelipalvelua kolmannelle osapuolelle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu siihen, että palvelutapahtuman päätyttyä potilastietoja sisältävät tulosteet palautetaan rekisterinpitäjille tai tuhoetaan asianmukaisesti.

Siun sote rekisterinpitäjänä omistaa potilasrekisterin ja huolehtii siitä, että palvelusetelituottajan hyväksynnän päättyessä annetut käyttöoikeudet poistetaan.

Siun sote rekisterinpitäjänä valvoo potilastietojen käsittelyä Mediatriissa Siun soten valvontasuunnitelman mukaisesti. Väärinkäyttötapauksissa sovelletaan Siun soten sanktiokäytäntöjä.

5.2 Laskutus

Laskutusta ja hintojen muutosta koskevat ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.1 Hintojen muutos ja 7.2 Laskutus.

5.3 Palvelukerran peruutus ja keskeytys

Palvelusetelituottajan on sovittava asiakkaan kanssa peruutusehdoista sopimusta tehdessään.

Palvelusetelituottajan on kerrottava palveluseteliä käyttävälle asiakkaalle siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä vastaanottoajasta perittävä maksu, mikäli asiakas jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Palvelusetelituottajan on kerrottava asiakkaalle myös ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Mikäli asiakas on perunut vastaanottokäynnin ajoissa tai palvelu jää toteutumatta palvelusetelituottajasta johtuvasta syystä, palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa palvelua Siun sotelta tai asiakkaalta.

Jos suunniteltuihin palveluihin tulee keskeytys tai käyntejä jää toistuvasti toteutumatta, palvelusetelituottaja ilmoittaa keskeytyksestä palvelusetelin myöntäjälle.

Palvelusetelituottajasta johtuvissa peruuntumistilanteissa palvelusetelituottaja on velvollinen järjestämään palvelun toteutumisen ja sopimaan asiakkaan kanssa uuden vastaanottokäyntiajan tai ohjaa asiakkaan valitsemaan toisen palvelusetelituottajan.

Palvelusetelituottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle, mikäli palvelun tuottamiseen ilmaantuu pidempiaikainen keskeytys tai este, tai toiminta loppuu kokonaan tai palvelua tuottavassa henkilöstössä tapahtuu muutoksia. Peruuttamattomasta ajanvarauksesta ei laskuteta tilaajaa.

5.4 Asiakaspalautteet

Asiakaspalautteet kerätään vuosittain palvelusetelituottajan toteuttamana ja ne dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteekyselyn tulokset toimitetaan tarvittaessa Siun sotelle. Asiakaskyselyt tarkistetaan tarvittaessa Siun soten suorittamilla valvontakäynneillä.

Palvelusetelituottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä ja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet tarkastetaan valvontakäyntien yhteydessä.

Asiakkaan oikeusturvakeinoista ja asiakaspalautteen raportoinnista kerrotaan tarkemmin palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdissa 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot ja 5.2 Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvonta.

Liite 1. Ajokorttitodistus palvelusetelihakemukseen liitettävät asiakirjat

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) annetun lain 5 §:n mukaan kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ([922/2011](#)) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ([152/1990](#)) asetetut vaatimukset; ([22.7.2011/926](#)).

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä Siun sote edellyttää palvelusetelituottajalta tilaajavastuulain (22.12.2006/1233) mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lakia sovelletaan, mikäli Siun sotelle työskentelee palvelusetelituottajanpalveluksessa olevia työntekijöitä. Lakia ei sovelleta yhden (1) henkilön yrityksiin (pl. rakentamistoiminta), mutta Siun sote pyytää kaikilta palvelusetelituottajilta ko. selvitykset.

Ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä Siun sote tarkastaa palvelusetelituottajalta seuraavat enintään (3) kuukautta vanhat selvitykset ja todistukset:

1. selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;
2. kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
3. selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä;
4. todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;
5. selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;
6. selvitys työterveyshuollon järjestämisestä;
7. selvitys lähetettyjen työntekijöiden sosiaaliturvan määräytymisestä (koskee vain ulkomaisia yrityksiä).

Siun sote tarkastaa asiakirjat Vastuu Groupin Luotettava kumppani- palvelusta. Siun sote suosittelee palvelusetelituottajaa liittymään Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun, mutta ei vastaa palveluun liittyvistä kustannuksista.

Mikäli palvelusetelituottaja ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sotekohdat 1. ja 3. julkisista tietolähteistä. Muut liitteet palvelusetelituottajan on toimitettava Siun sotelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä.

Mikäli itsenäinen ammatinharjoittaja ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sote ainoastaan kohdan 1. julkisista tietolähteistä ja itsenäisen ammatinharjoittajan on toimitettava muut liitteet Siun sotelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä.

Mikäli yhden henkilön yritys ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sote ainoastaan kohdan 1. julkisista tietolähteistä, mutta yhden henkilön yrityksen on toimitettava vain kohta 3. Siun sotelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä. Tarvittaessa Siun sote pyytää palvelusetelituottajaa toimittamaan ko. asiakirjat, jotka on toimitettava viiden (5) arkipäivän kuluessa pyynnöstä.

Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaiset liitteet:

- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain ja muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään 3 kk vanha)
- Kopio aluehallintoviraston/Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston terveydenhuollon luvasta tai kopio aluehallintoviraston rekisteröinnistä itsenäiseksi terveydenhuollon ammatinharjoittajaksi
- EU-asetusten mukainen GDPR tietosuojaseloste
- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus (Palvelun järjestäjän puolesta esitetyt kuvaus löytyy tämän sääntökirjan kohdasta Liite 2.)
- Oma- ja valvontasuunnitelma. Soveltuvien osien voi käyttää Valviran pohjaa: [Yksityisen terveydenhuollon oma- ja valvontasuunnitelmapohja](#)
- Sopimus/selvitys potilasasiamiehen palveluista
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Henkilöstöluettelo. Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot Siun soten henkilöstöluettelo-lomakkeella:

<https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561169/Henkil%C3%B6st%C3%B6luettelo+%28pdf%29.pdf/ac5fc219-8700-4c4d-a05a-fb7e5b54ae5a>

Mikäli yrittäjä palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen ja henkilöstömitoitustarve ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydettyä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta.

Liite 2. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot