

Peruspalvelukuntayhtymä

Selänne

Haapajärvi • Pyhäjärvi • Reisjärvi



PPKY SELÄNNE

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Lääkinnällinen kuntoutus

14.1.2022

Sisällys

1. Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo	3
2. Määritelmät	3
3. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	4
3.1. Vaatimukset palveluntuottajalle	4
3.1.1 Ilmoituksenvaraisen toiminnan rekisteröiminen	4
3.1.2 Luotettava Kumppani -palveluun liittyminen	5
3.1.3 Muiden vaatimusten täyttäminen	6
3.2. Palveluntuottajien valvonta ja hyväksynnän peruuttaminen	7
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	7
4.1 Asiakkaan asema	7
4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot	8
5. Palvelusetelin arvon määritelmä	9
6. Palveluiden laskutus- ja maksukäytäntö	10
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	11
 PALVELUKOHTAINEN OSIO – LÄÄKINNÄLLINEN KUNTOUTUS	12
8. Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut palvelusetelillä	12
8.1 Kuntoutuksen aloittamisen aikaraja	13
8.2 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	13
8.2.1 Fysioterapian määritelmä	14
8.2.1.1 fysioterapian palvelujärjestelmään kuuluvat asiakkaat	14
8.2.2 Lymfaterapian määritelmä	15
8.2.2.1 ymfaterapian palvelujärjestelmään kuuluvat asiakkaat	15
8.2.3 Jalkahoidon määritelmä	15
8.2.3.1 Ikahoidon palvelusetelijärjestelmään kuuluvat asiakkaat	15
8.2.4 Toimintaterapian määritelmä	16
8.2.4.1 toimintaterapian palvelusetelijärjestelmään kuuluvat asiakkaat	16
9. Hyväksymisvaatimukset fysio-, toiminta-, lymfa- ja jalkaterapiapalvelujen tuottajille	16
9.1 Toimintaympäristö	16
9.2 Henkilöstö ja johtaminen	17
9.3 3 Palvelun sisältö	17
9.4 Laatu ja yhteistyö	18
9.5 Palvelusetelipalvelun hintojen muuttaminen	19
9.6 Palvelukerran peruutus	19
10. Asiakkaan asema	19
10.1 1 Toiminta muistutusiasioissa koskien lakia potilaan asemasta ja oikeuksista	19
10.2 2 Toiminta kanteluasioissa	20
10.3 3 Toiminta potilasvahinkoasioissa	20
11 Palveluseteliprosessin eri osapuolten tehtävät	21

1. Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo

Sääntökirjassa esitetään Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen palvelusetelikäytäntö, jonka määräyksiä yksityisen palveluntuottajan tulee noudattaa jatkuvasti toiminnassaan. Se on laadittu sekä yksityisten palveluntuottajien että Ppky Selänteen kuntoutuksen toimijoiden käyttöön. Sääntökirjan yleinen osa määrittelee yleiset palvelusetelikäytännöt, joita lääkinnällisen kuntoutuksen palvelukohtainen osa täydentää.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa konkretisoidaan palvelusetelilaissa mainitut palveluntuottajan hyväksymiskriteerit, määrittellen kuntayhtymän ja palveluntuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet, vastuut sekä asiakkaan asema.

Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

3. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palveluntuottaja.

4. **Tasasuuruinen palveluseteli** on käytössä lääkinnällisessä kuntoutuksessa.

5. **Omavastuuosuus** on se osuus yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

6. **PSOP = Parasta palvelua.fi** on sähköinen järjestelmä, joka vastaa palveluntuottajien luettelon ja hintojen ylläpitämisestä. Sen kautta myös hakeudutaan palveluntuottajaksi ja hallinnoidaan palvelusetelitoimintaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyn tilitysaineiston perusteella maksun antamistaan palveluista.

7. **Tilaajalla** tarkoitetaan tässä sääntökirjassa Ppky Selännettä.

8. **Sopimuksella** tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelijärjestelystä. Sopimus syntyy, kun tilaaja hyväksyy palveluntuottajan hakemuksen palvelusetelin tuottajaksi.

9. **Palvelusopimuksella** tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta palvelusetelin mukaisen palvelun sisällöllisestä tuottamisesta.

10. **Lääkinnällisen kuntoutuksen ostopalveluilla** tarkoitetaan fysioterapiaa, toimintaterapiaa ja lymfaterapiaa sekä jalkaterapiaa. Lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämisestä huolehtii Ppky Selänne pääosin omana toimintana. Palvelut tulee järjestää sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kuntoutuksen tarve Ppky Selänteen alueella edellyttää (Lääkinnällisen kuntoutuksen asetus 1015/1991, 3§).

3. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Hakeutuminen tapahtuu PSOP- järjestelmässä osoitteessa www.parastapalvelua.fi. Ohjelma on selainpohjainen ja käyttäjälleen maksuton. Ohjeet kirjautumiseen sekä sähköisen hakemuksen tekemiseen löytyvät Ppky Selänteen verkkosivuilta www.selanne.net.

Kuntayhtymä hyväksyy palvelusetelipalvelun tuottajaksi kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät toimijat. Tiedot palvelujen tuottajista ja palveluista hintatietoineen siirtyvät palveluntuottajan hyväksynnän jälkeen www.parastapalvelua.fi –sivustolle, joka on linkitetty kuntayhtymän Internet-sivuille.

Palveluntuottaja suostuu, että rekisterissä julkistetaan tiedot palveluista ja hinnoista. Palveluntuottajarekisteriin merkitään voimassa olevat palvelukohtaiset hinnat ilman arvonlisäveroa, koska terapiapalvelut ovat arvonlisäverottomia. Palvelu voi olla erihintaista kuin myönnetty palveluseteli. Hinnat tarkistetaan vuosittain. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin arvon ylittävän osuuden. Erillisiä matkakorvauksia ei makseta.

3.1 Vaatimukset palveluntuottajalle

Palveluntuottajan tulee täyttää palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja Ppky Selänteen palvelukohtaiset kriteerit sekä hyväksymisvaatimukset fysio-, toiminta-, lymfa- ja jalkaterapiapalvelujen tuottajille. Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

3.1.1 moituksenvaraisen toiminnan rekisteröiminen

Ennen toiminnan aloittamista palveluntuottajan tulee rekisteröityä tuottamansa palvelun mukaan joko Valviran, AVI:n tai Ppky Selänteen omaan palveluntuottajien rekisteriin parastapalvelua.fi. Yksityisen terveydenhuollon palveluja tuotetaan yritysmuotoisesti tai itsenäisenä ammatinharjoittajana.

1. **Yritysmuotoiset palveluntuottajat.** Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) mukaan palveluntuottajalla (yhtiö, osuuskunta, yhdistys, muu yhteisö tai säätiö) on oltava AVI:n tai Valviran myöntämä lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen mikäli seuraavat ehdot täyttyvät: Tuotettava palvelu on terveyden- tai sairaanhoitoa, palvelua tuottavat terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt, palve-

lua tuotetaan suoraan asiakkaille ja palvelua tuotetaan Suomessa. Terveysthuollon palveluilla tarkoitetaan sellaisia terveyden- ja sairaanhoidon palveluja, jotka kuuluvat koululääketieteen piiriin sekä perustuvat yleisesti hyväksyttyyn ja kokemusperäiseen lääketieteelliseen hoitoon. Palvelutoiminnan on oltava lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä tulee ottaa huomioon potilasturvallisuus. Toiminta ei saa alkaa ennen kuin AVI on myöntänyt palveluntuottajalle luvan toimintaan.

2. **Itsenäisellä ammatinharjoittajalla** tarkoitetaan sellaista terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettua terveydenhuollon ammattihenkilöä, joka harjoittaa itsenäisesti ammattiaan. Toiminimellä toimivat yksityiset elinkeinoharjoittajat luetaan itsenäisiksi ammatinharjoittajiksi. Ennen kuin itsenäinen ammatinharjoittaja antaa yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja palveluja, hänen tulee tehdä ilmoitus toiminnan aloittamisesta sille aluehallintovirastolle, jonka alueella palveluja pääasiallisesti annetaan.

Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraisen yrityksen toiminnan käynnistymistä kuntayhtymä laatii palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täytyvätkö toiminnassa lain edellytykset.

Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelun antajien Valveri -rekisteriin, jota ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot.

3.1.2 Luotettava Kumppani -palveluun liittyminen

Tilaajavastuulain (1233/2006) mukaisten tietojen tarkastamiseksi palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien tulee kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palveluun, joka helpottaa tietojen hakemista ja tarkistamista. Palvelu on yritykselle maksullinen. Tilaajavastuun mukaiset liitteet päivittyvät automaattisesti PSOP -järjestelmään.

Vaatimuksiin kuuluu, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kuntayhtymä ei vastaa asiakasperuutuksista palveluntuottajalle.

Arvonlisäverovelvollisuus
Ennakkoperintärekisteri
Kaupparekisteriote
Potilasvakuutustodistus
Tapaturmavakuutus
Työl -vakuutusote
Työehtosopimus
Työnantajarekisteri
Työterveyshuolto
Vastuuvakuutustodistus
Veromaksutiedot

L

Luotettava kumppani- palvelusta PSOP:iin siirtyvät liitteet.

3.1.3 Muiden vaatimusten täyttäminen

Yksityisten terveystalujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat terveystalut (laki yksityisestä terveyden hoidosta 377/2009 6§). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee esittää palvelusetelihakemuksessa selvitys käyttämistään alihankkijoista sekä hakemuksessa edellytetyt liitteet myös alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista; palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti tai sähköpostitse sekä muutettava tieto myös PSOP -järjestelmään viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja huolehtii, ettei palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palveluntuottajayrityksessä. Hänellä ei myöskään saa olla omistusta palveluntuottajayrityksessä, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa siinä tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Tietoa tulee antaa vuosittain palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin niiden syistä ja niiden pohjalta tehdyistä ratkaisuista. Asiakas voi antaa palautetta myös PSOP -järjestelmän kautta, jolloin palveluntuottajan on vastattava palautteeseen.

AVI:n ilmoitus vastuuhenkilön muutoksesta (muutostilanteessa)
AVI:n/Valviran todistus yksityisten terveystaluiden antajien rekisteriin kulumisesta
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
Omavalvontasuunnitelma
Palvelukuvaus
Rekisteriseloste
Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus
Yel-vakuutustodistus

PSOP -järjestelmään täydennettävät liitteet

3.2 Palveluntuottajien valvonta ja hyväksynnän peruuttaminen

Hyväksytyjen palveluntuottajien palveluja valvotaan Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen yksityisten terveystalouksien valvontasuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla. Yrittäjän on toimitettava kuntayhtymälle tarvittavat asiakirjat/tiedot sähköisen PSOP -järjestelmän kautta. Palveluntuottajan tulee päivittää omavalvontasuunnitelma vuosittain ja liittää se järjestelmään 31.7. mennessä.

Kuntayhtymä voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan ylläpitämistään luettelosta välittömästi, mikäli laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset jäävät täyttymättä.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne voi myös antaa kirjallisen huomautuksen, jossa yksilöidään korjattavat asiat ja niiden parantamisaikataulu. Mikäli palveluntuottaja ei edelleenkään ole korjannut epäkohtia, hän saa toisen kirjallisen huomautuksen (viranhaltijapäätös) ja mahdollisuuden parantaa toimintaansa. Jos palveluntuottaja ei korjaa annettuun päivämäärään mennessä vaadittuja asioita, hänet poistetaan tuottajarekisteristä.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet / irtisanomisen syyt:

1. Palveluntuottaja on tuomittu ammatinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammatitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
6. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
7. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotumaksujen suorittamisen.
8. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
9. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumis- ja kehittämisvelvoitetta.
Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

Kuntayhtymä voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on astunut voimaan.

4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

4.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Kuntayhtymä päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle.

Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus. Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä terveydenhuollon maksukattoon.

Palvelusetelipalvelun aloittaminen edellyttää, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymän tulee järjestää palvelu muulla tavoin.

Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Palvelusetelin saanut asiakas voi halutessaan valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan PSOP-järjestelmässä. Valtuutus tehdään parastapalvelua.fi –sivustolta löytyvällä lomakkeella, joka palautetaan palvelusetelin myöntäjälle. Puolesta-asioija näkee asiakkaan perustiedot, asiakkaalle myönnetty setelit ja ostopalvelut sekä palveluntuottajien kirjaamat palvelutapahtumat.

Palvelusetelillä kuntayhtymä maksaa kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon yli menevän osan. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee Parasta palvelua.fi -sivuilta PpKy Selänteen hyväksymän palveluntuottajan. Asiakas ja palveluntuottaja laativat suullisen tai kirjallisen palvelusopimuksen, jossa sovitaan laskutusehdoista, maksuista, irtisanomisajan pituudesta ja asiakkaan valitsemista palveluista ja palveluiden sisällöistä.

Arvonlisäverolain 34 §:n ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveys- ja sairaanhoito- palvelun myynnistä eikä tuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoito- palvelun myyntiä, tästä tulee näkyä laskussa maininta.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltuihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palvelusetelin omavastuuosuudet eivät enää kerrytä asiakasmaksulain 6 a §:n mukaista maksukattoa (Kuntaliitto 2017).

4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetun lain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeus-turvakeinojen käyttö. Erimielisyystilanteissa asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palautetta saamastaan palvelusta palveluntuottajalle suullisesti tai PSOP –järjestelmän kautta. Palveluntuottajan tulee vastata palautteeseen. Vastaus

palautteeseen on annettava asiakkaalle hänen toivomallaan tavalla sekä myös kirjallisesti Ppky Selänteen kuntoutuksen ostopalvelujen vastuuhenkilölle.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi olla yhteydessä palvelun epäkohdista myös potilasasiamieheen ja/tai kannella valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällyksen mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

5. Palvelusetelin arvon määritelmä

Kuntayhtymähallitus päättää palvelusetelin arvon määrittämisen perusteista sekä hyväksyy sääntökirjan. Markkinahinnan käyttämisestä hinnoittelupäätöksenä perustuu markkina- ja kilpailuolosuhteiden arviointiin. Palvelun hinnan muodostuessa vapaasti markkinoilla, on palveluntuottajan edun mukaista hinnoitella palvelu siten, että hinta muodostuu asiakkaalle kohtuulliseksi ja palveluseteli vaihtoehtona houkuttelevaksi.

Palvelusetelin arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan omavastuuosuus muodostuu palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelumaksun välisestä erotuksesta. Palvelusetelistä annetun lain (2009/569) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen.

PpKy- Selänne määrittelee vuosittain palvelusetelin arvon käytettäville tuotteille siten, että palvelusetelin omavastuu on asiakkaalle kohtuullinen. Näin luodaan tasapuoliset toimintaedellytykset markkinoilla toimiville palveluntuottajille.

Palvelusetelin arvon tarkastelussa huomioidaan

- oman palvelutuotannon kustannuksia
- yksityisten palveluntuottajien tuotantokustannuksia
- asiakkaan kannalta kohtuullisuus. Kohtuullisuutta arvioidaan eri palvelun järjestämistapojen kustannusten näkökulmasta sekä asiakkaan maksettavaksi jäävän omavastuuosuuden näkökulmasta.

Lasten terapioiden palvelusetelin hinta on sitova eikä lapsilta voida laskuttaa omavastuuosuutta.

Fysio-, toiminta- ja lymfaterapian palveluseteli on tuotteistettu ja hinnoiteltu.

Jos palveluntarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, vastaako palveluseteli edelleen parhaiten asiakkaan palvelutarpeeseen. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Palvelun hinta muodostuu palvelusetelin arvosta ja omavastuuosuudesta, jonka palvelun tuottaja laskuttaa itse asiakkaalta sekä palvelusetelin arvosta, minkä palveluntuottaja laskuttaa kuntayhtymältä.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen palvelujohtaja/ylilääkäri päättää palvelusetelien arvot vuosittain palveluntuottajien ilmoittamien terapioiden hinnat seuraavalle vuodelle. Terapioiden hinnat tulee ilmoittaa PpKy Selänteelle 31.7. mennessä ja päätökset palvelutelioiden hinnoista tehdään kuluvan vuoden loppuun mennessä ja

ilmoitetaan palveluntuottajille. Palveluntuottajat päivittävät 1.1. palveluidensa hinnat Parastapalvelua.fi sivustolle.

Ppky Selänteen puolesta palvelusetelien hinnan ja myöntämisestä päättäneet henkilöt eivät voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin hinnoista päättäneillä ja myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelua tuottavassa yrityksessä tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

Palveluntuottaja ilmoittaa palveluntuottajaksi hakulomakkeessa hinnat arvonlisäverotomana.

Kuntoutuspalvelun hinnoitteluperusteena on kuntoutukseen käytetty aika. Matkaan käytetty aika ei sisälly terapia-aikaan. Kaikkien kuntoutuksesta aiheutuvien kustannusten kuten toimistomaksujen, kuntoutussuunnitelma-kokouksen, kuntoutuksen toteuttamiseksi tarpeellisen avustamisen) sekä kirjallisen palautteen, laskutuksen ja johtamiseen liittyvät kustannukset tulee sisältyä kokonaishintaan. Lymfaterapian hinnan tulee sisältää sidonta ja tarvittava sidosmateriaali.

Allasterapiassa asiakas maksaa itse uimahallin käyntimaksun.

Kuntoutus voidaan toteuttaa Selänteen palvelusetelipäätöksen perusteella muualla kuin palveluntuottajan tiloissa esim. kuntoutujan kodissa, terveyskeskuksessa, liikuntahallissa, kouluilla ja päiväkodeissa. Jos samalla kerralla useampi kuntoutuja, maksetaan kotikäyntiä vain yhden kuntoutujan kohdalla. Perusteena kotikäynnille voi olla esim. kuntoutujan terveydentila ei mahdollista matkustamista tai että kuntoutujan matkustaminen heikentäisi kuntoutuksen vaikuttavuutta. Kulkuyhteyksien puuttuminen ei ole peruste kotikäynnille. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee se, onko terapia myönnetty kotikäyntinä.

Mikäli terapiaa ei ole myönnetty kotikäyntinä, mutta asiakas haluaa sen kotikäyntinä, hän maksaa itse kotikäyntiänsä palveluntuottajan laskutuksen mukaisesti. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelipäätöksestä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

6. Palveluiden laskutus- ja maksukäytäntö

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan palvelutapahtumat PSOP – järjestelmään, joka muodostaa niistä tilitysaineiston PpKy Selänteen hyväksyttäväksi.

PSOP – järjestelmässä käytetään suoraa sähköistä laskutusta. Palveluntuottaja ei lähetä kuntayhtymälle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä sähköinen järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan. Palvelutapahtumat tulee merkitä järjestelmään viimeistään kuukauden 3. päivänä mikäli palveluntuottaja haluaa maksun toteutuneista palveluista kuu-

kausittain. Palvelustelin voi laskuttaa kerralla (esim. 10x tuote) tai osissa.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus tapahtuu kuntayhtymän maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla ”hyväksytty”-tilassa PSOP –järjestelmässä viimeistään seuraavan 3. päivänä, jotta ne ehditään varmuudella hyväksyä ennen 6. ja 7. päivän välisenä yönä tapahtuvaa tilitystä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään myöhemmin eikä PpKy Selänteen toimija enää ennätä tarkistaa sitä ennen tilitystä, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja PpKy Selänne voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat, ilmoittaa palveluntuottaja tietojen muuttumisesta PSOP -järjestelmän kautta. Virheelliset laskutustiedot aiheuttavat maksun siirtymisen suoraan seuraavaan tilitykseen.

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Ppky Selänne on palvelusetelipalveluissa muodostuvien henkilötietojen tietosuojalaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Ppky Selänteen antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Vaikka Ppky Selänne on rekisterinpitäjä, säilyttää palveluntuottaja syntyneet asiakirjat niin kauan kuin palvelusetelihankintasuhde Ppky Selänteen kanssa on voimassa. Palveluntuottaja ei saa luovuttaa tässä hankintasuhteessa syntyneitä asiakirjoja tai potilastietoja kolmansille osapuolille, vaan palveluntuottajan on tarvittaessa käännäyttävä Ppky Selänteen puoleen.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot siten, kuin lainsäädännössä, kansallisissa ja rekisterinpitäjän kirjaamisohjeissa edellytetään. Muita ohjeita kirjauksista on määritelty palvelukohtaisiin sääntökirjoihin. Poikkeustilanteissa, esim. tietoliikennehäiriöiden sattuessa, palveluntuottaja on huolehdittava, että potilaan voinnista on häiriötilanteesta huolimatta tarvittava ajantasainen tieto ja että merkinnät kirjataan järjestelmään välittömästi häiriön päätyttyä.

Palveluntuottaja ja hänen mahdollisesti käyttämänsä alihankkijat toimivat kuntayhtymän henkilötietojen käsittelijöinä kuntayhtymän puolesta ja lukuun. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin pyydettäessä. Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluita ilman tilaajan antamaa kirjallista lupaa. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kuntayhtymän arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin EU:n tietosuoja-asetuksesta 679/2016 ja tietosuojalaista 1050/2018 ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään sekä asiakasasiakirjalaissa 254/2015 että laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999) säädetään. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty rekisterinpidosta ja tietojärjestelmien käytöstä vastaava henkilö.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin ja tietojen tulee siirtyä Kanta.fi järjestelmään. Palveluntuottajan ja kuntayhtymän tulee varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttami-

sen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, mihin hoitoa, kuntoutusta ja huoltoa koskevat ratkaisut perustetaan.

Palveluntuottaja laatii Kanta-arkistoon (Kanta.fi) palautteen kuntoutusmenetelmien vaikuttavuudesta liikunta- ja toimintakykyyn ja kuntoutujan osallistuvuudesta kuntoutusprosessiin. Palveluntuottajan tai asiakkaan tulee esim. viestillä/puhelulla ilmoittaa Ppky Selänteen kuntoutuksen ostopalveluista nimetyille henkilölle palautteen saapumisesta tai jakson päättymisestä.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä sekä opiskelijoita, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, jotka ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että potilaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta. Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä palvelusta vastaavalle yhteyshenkilölle.

Palveluntuottaja ei käytä taikka muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muuhun kuin sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen ja silloinkin ainoastaan tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja tilaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tuottaja toimittaa pyydettyä listauksen kuntayhtymälle tämän sopimuksen mukaisia palveluja tuottavista henkilötietojen käsittelijöistä. Palveluntuottaja on laatinut rekisterinpitäjän selosteen käsittelytoimista. Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

PALVELUKOHTAINEN OSIO – LÄÄKINNÄLLINEN KUNTOUTUS

8. Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut palvelusetelillä

Lääkinnällisen kuntoutuksen palveluilla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa fysioterapiaa, toimintaterapiaa, lymfaterapiaa tai jalkaterapiaa/jalkahoitoa. Tuotteet ovat aikahinnoiteltu 45min, 60min, 75min ja 90min palveluntuottajan tiloissa tapahtuviksi sekä 45min, 60min, 75min, 90min koti-, päiväkoti-, koulu- ym. julkisen palvelun tiloissa tapahtuviksi tuotteiksi. Lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämisestä näiden palveluiden osalta huolehtii Ppky Selänne. Mikäli asiakas jättää vastaanottamatta palvelusetelin, Ppky Selänne järjestää palvelun omana toimintana tai maksusitoumuksella eritystilanteissa.

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottaja pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunnistein, jonka avulla hän voi tarkastaa PSOP -ohjelmasta asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kuntayhtymä ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

Hinnoista ilmoittamisen asiakkaalle tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palvelusetelin myöntäjän on tiedotettava asiakasta palvelusetelin arvosta, omavastuusuuden arvioituun suuruuteen vaikuttavista tekijöistä ja vastaavanlaisen julkisen palvelun asiakasmaksusta. Palvelusetelin voimassaolo määritetään palvelusetelissä, korkeintaan 1 vuoden kerrallaan.

Kela korvaa potilaan matkakulut tämän kotoa palveluntuottajan toimipaikkaan omien sääntöjensä mukaisesti.

Palveluntuottajan ilmoittama hinta on kokonaishinta, joka sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Koti- tai toimintaympäristökäyntien matkakustannukset sisältyvät palvelusetelin hintaan. Matkaan käytetty aika ei sisälly terapia-aikaan. Palveluseteli sisältää vähintään yhden terapeutin tutkimisen sekä sarjan alussa että lopussa sekä mahdollisen väliarvioinnin. Tutkimuksessa selvitetään asiakkaan suoritus- ja toimintakykyä, voimavaroja, osallistuvuutta ja kuntoutuksen menetelmiä. Palveluseteli sisältää kirjalliset kotiohjeet asiakkaalle sekä lähipiiriin tai ohjauksen kuntoutumisen tukemiseen kuin myös tehostetuissa palveluasunnoissa asuvien asiakkaiden hoitohenkilökunnan ohjauksen kuntoutumista tukeviin työotteisiin. Palautteen kirjoittaminen sisältyy palvelusetelin hintaan. Välittömässä vastaanottoajassa asiakkaan läsnäollessa tiedostoihin kirjattavat haastattelusta esiin nousevat asiat, muutokset ja mittaus- sekä arviointitulokset ovat osa läsnäolevaa asiakkaan osallistavaa sekä havainnollistavaa kuntoutusprosessia.

8.1. Kuntoutuksen aloittamisen aikaraja

Asiakkaan ottaessa yhteyttä valitsemalle palveluntuottajalle, uuden asiakkaan kanssa palveluntuottaja aloittaa palvelun viimeistään kahden (2) viikon sisällä palvelun tilaamisesta. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen terapiaan tai hoitoon, joka myöntämispäätöksessä on määritelty.

Palveluvaraus on tehtävä palvelusetelin voimassaoloaikana. Käynnit tulee suorittaa palvelusetelin voimassaolon aikana. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista. Asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa kuntaa palveluseteliasiakkaan perumattomasta hoitoajasta.

8.2 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Ppky Selänteen kuntoutuksen toteuttama palvelu on aina lähtökohtaisesti ensisijainen. Palveluseteli myönnetään tilanteissa, jos Ppky Selänteen kuntoutuksen oma palvelujärjestelmä on pystymätön toteuttamaan palvelua resurssiensa puitteissa. Päätös palvelusetelin myöntämisestä tehdään moniammatillisesti. Suositukset perustuvat asiantuntijan tekemään yksilölliseen palvelu- ja kuntoutustarpeen arviointiin sekä voimassa olevaan kuntoutussuunnitelmaan. Palveluseteli myönnetään, jos lääkinnällisen kuntoutuksen terapioiden saatavuuden myöntämisperusteet täyttyvät ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen tai jo ostetuista tai saaduista palveluista. Palvelusetelillä kuntoutuja valitsee mieleisensä tuottajan Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen hyväksymistä palveluntuottajista, jotka löytyvät parastapalvelua.fi -osoitteesta.

Terveydenhuollolla on päävastuu lakisääteisestä lääkinällisestä kuntoutuksesta 0-65- vuotiaiden ei-vaikeavammaisten sairaanhoitoon liittyvissä ja kaikkien yli 65-vuotiaiden kuntoutuksessa. Palvelua tuotetaan kotona tai kodinomaisissa olosuhteissa asuville ja joilla on terveydenhuollon ammattihenkilön toteama toimintakyvyn vajaus tai uhka sellaisesta.

Asiakas on kuntoutuspalvelun lopullinen käyttäjä. Asiakas on oman kuntoutusprosessin aktiivinen osallistuja ja hänellä on tavoite parantaa ja/tai ylläpitää toimintakykyään kuntoutumisprosessin avulla.

8.2.1 Fysioterapian määritelmä

Fysioterapian tavoitteena on tukea henkilöä saavuttamaan paras mahdollinen liikkumis- ja toimintakyky joko itsenäisesti tai apuvälineiden avulla. Fysioterapian tarkoitus on parantaa, ylläpitää ja turvata itsenäistä toiminta- ja liikuntakykyä. Fysioterapeuttisessa arvioinnissa painottuvat toimintakyvyn ja fyysisen suorituskyvyn sekä näihin vaikuttavien ympäristötekijöiden arviointi eri menetelmin. Fysioterapia sisältää fysioterapeuttisen tutkimuksen, terapian suunnittelun, toteutuksen sekä tarvittaessa seurannan. Sitä voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmäkäynteinä palveluntuottajan toimitiloissa, terveyskeskuksen toimitiloissa tai asiakkaan arjen toimintaympäristössä, mikäli tämä on määritelty myönnettyssä palvelusetelissä.

8.2.1.1 yksioterapian palvelujärjestelmään kuuluvat asiakkaat

Hoitava taho laatii kuntoutussuunnitelman, jonka pohjalta Ppky Selänteen kuntoutukseen saapuu lääkinnällisen kuntoutuksen suositus. Fysioterapian määrä määritellään yksilöllisesti pohjautuen Ppky Selänteen kuntoutuksen asiantuntijan tekemään lääkinnällisen kuntoutuksen tarpeen arviointiin. Asiantuntija-arvioija voi konsultoida lääkärinä ja muita asiantuntijoita laatiessaan asiakkaan kanssa yhteistyössä jatkokuntoutussuunnitelmaa ja riittävätkö resurssit toteuttamaan palvelua omana toimintana. Useiden asiantuntijoiden lausuntojen ja asiakkaan suostumuksella kuntoutuksen os-topalveluiden vastuuhenkilö laatii palvelusetelit ja lähettää ne asiakkaalle. Kuntoutuksen tulee olla näyttöön perustuvaa, tarkoituksenmukaista ja vaikuttavaa.

- Neurologiset sairaudet
 - aivotapahtumien ja vastaavien sairauksien jälkitilat
 - krooniset neurologiset sairaudet, joiden kuntoutuksessa fysioterapiasta on todistettavasti vaikuttavaa esimerkiksi taudin hidastamisessa, toimintakyvyn ylläpitämisessä ja kotona asumisen tukemisessa, asiakkaan osallistuvuus harjoitusterapiaan pitää olla osoitettavissa. Fysioterapia voi olla asiakkaan läheisten, hoito-henkilökunnan kuntoutumista tukevien työotteiden käytön opastamista esimerkiksi kinestetikan ja apuvälineiden käytön opastamista siirtymätilanteissa.
 - akuutin aivotapahtuman jälkeen säännöllistä terapiaa myönnetään tarpeen mukaan noin vuoden ajan
- Ortopediset ja traumatologiset tilat
 - myönnetään harkinnan mukaan vain erityistilanteissa
- Muut sairaudet
 - myönnetään harkinnan mukaan vain erityistilanteissa

8.2.2. Lymfaterapian määritelmä

Lymfaterapian avulla pyritään aktivoimaan imusuoniston toimintaa. Sillä pyritään vähentämään turvotusta, lievittämään kipua ja rentouttamaan. Tehokkainta manuaali-

nen lymfaterapia on yhdistettynä kompressiosidoksiin/-tuotteisiin sekä ohjaus harjoittelemaan itsenäisesti turvotuksen vähentämiseksi. Lymfaterapia/koneellinen painepuristushoito soveltuvat kuuriluonteiseen ajoittaiseen käyttöön. Lymfaterapia aloitetaan ja jaksotetaan kuntoutuspäätöksen sekä sen perustana olevan kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Lymfaterapia sisältää kompressiosidosten käytön ohjauksen, omahoito-ohjauksen sekä lääkinnällisten hoitohioiden, käsineiden ja sukien mittaamisen, valinnan, tilaamisen sopimustuottajalta sekä sovituksen. Asiakas toimittaa palveluntuottajalle saamansa apuvälinepäätöksen (maksusitoumus esim. hihoista) ja Ppky Selänne tilaajana toimittaa sopimustoimittajaluettelon.

Lymfaterapeutti ohjaa potilasta harjoittelemaan itsenäisesti turvotuksen vähentämiseksi sekä liikkumis- ja toimintakyvyn edistämiseksi.

8.2.2.1 ymfaterapian palvelusetelijärjestelmään kuuluvat asiakkaat

Asiakkaalla on oireena imunestekierron häiriö ja raajan merkittävä turvotus yli 2cm. Asiakkaat, joilla on lymfajärjestelmän vaurioitumisesta johtuva lymfaödeema, jonka aiheuttaja voi olla mm:

- rintasyöpäleikkauksen tai muun laajan kirurgisen toimenpiteen jälkitila (toimenpide kohdistunut vartalon, kainalon tai nivustaipeen alueille)
- krooninen infektio (lähinnä erysipelas)
- synnynnäinen imusuoniston kehityshäiriö, myös myöhemmällä iällä ilmenevä lymfateiden tukkeutuminen tai tuhoutuminen imusolmukkeen tai muun ulkopuolisen kasvaimen, sädehoidon, kirurgisen toimenpiteen, trauman tai infektion jälkitilat nivustaipeeseen, lantioon tai kainaloon.
- Laskimoperäisen turvotuksen hoidossa myönnetään lymfaterapiaa vain hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa, jotta turvotus saadaan vähenemään ja kompressiohoito aloitettua
- Laskimoverenkierron vajaatoiminnasta aiheutuva turvotus hoidetaan esisijaisesti mitoitetuilla hoito sukilla ja lymfaterapiaa vain poikkeuksellisissa tilanteissa.

8.2.3. Jalkahoidon määritelmä

Jalkojenhoito toteutetaan terveydenhuoltolain, erikoissairaanhoidolain, kansanterveyslain sekä potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaisesti ja siten, että hoito vastaa maassamme yleisesti hyväksyttävää tasoa. Jalkojenhoidon antaa jalkojenhoidon koulutuksen saanut henkilö, jolle Valvira on myöntänyt ammatinharjoittamisoikeuden tai terveydenhuollon koulutuksen omaava henkilö, joka on suorittanut lisäksi jalkojenhoidon ammattitutkinnon tai lähi- tai sairaanhoitaja, joka on suorittanut jalkojenhoidon osaamisalan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelua toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

8.2.3.1 Jalkahoidon palvelusetelijärjestelmään kuuluvat asiakkaat

Henkilöt, jotka sairastavat esim. lääkehoitoista diabetesta tai reumaa. Jalan asento-
virheistä johtuvat ongelmat, mm. kovettumat, sisäänpäin kasvavat kynnet, jotka haittaavat liikkumista ja toimintakykyä. Jalkojenhoito ja/tai jalkaterapia toteutetaan yksilöllisen arvion perusteella ja hoidon suunnitelma on kirjattu hoito/kuntoutussuunnitelmaan. Palvelun piiriin kuuluvat mm.

- diabeetikot, joilla jalkojen riskiarvioinnin luokkaan 2 (suojaava tunto puuttuu ja lisäksi verenkiertohäiriöitä ja/tai jalkaterän asentovirheitä kuormitusmuutoksia) kuuluvat jalat

- nivelreuma-, psoriartriitti- ja muut niveltulehduspotilaat, joilla on jaloissa deformiteetteja ja haavaumariski sekä huomattavia vaikeuksia hoitaa jalkojaan esim. lonkkien ja polvien liikerajoitusten vuoksi
- potilaat, joilla on neurologinen sairaus tai polyneuropatia ja haavauma nyt tai aiemmin.
- potilaat, joilla on suurentunut jalkojen haavariski ja omahoidon vaikeus
- liikkumista ja toimintakykyä häiritsevien kovettumien hoito.

8.2.4. toimintaterapian määritelmä

Toimintaterapian tavoitteena on antaa yksilölle keinoja selviytyä mahdollisimman omatoimisesti tai apuvälineiden avulla oman elinympäristönsä arkisissa tilanteissa. Toimintaterapiassa selvitetään henkilön toimintakykyä arjen toiminnoissa, esim. motorista koordinaatiota, voiman säätelyä, otteita, tuntoerottelua, toiminnallisia valmiuksia, toiminnan ohjausta sekä tarkkaavaisuutta. Lisäksi arvioidaan henkilön toimintaympäristön vaikutusta mahdollisuuksiin osallistua hänen tärkeisiin arjen toimintoihin. Toimintaterapeutti tekee tarvittavia muutoksia/muutosehdotuksia ympäristön muokkaamiseen, osallistumisen mahdollisuuksien ja toimintakyvyn lisäämiseksi. Toimintaterapia voidaan toteuttaa yksilö- tai ohjauksellisina käynteinä joko palveluntuottajan toimitiloissa tai asiakkaan arjen toimintaympäristössä, mikäli näin on määritetty.

8.2.4.1 Toimintaterapian palvelusetelijärjestelmään kuuluvat asiakkaat

Hoitava taho laatii kuntoutussuunnitelman, jonka pohjalta Ppky Selänteen kuntoutukseen saapuu lääkinällisen kuntoutuksen suositus. Toimintaterapian määrä määritellään yksilöllisesti pohjautuen Ppky Selänteen kuntoutuksen asiantuntijan tekemään lääkinällisen kuntoutuksen tarpeen arviointiin. Asiantuntija-arvioija voi konsultoida lääkäreitä ja muita asiantuntijoita laatiessaan asiakkaan kanssa yhteistyössä jatkokuntoutussuunnitelmaa ja riittävätkö resurssit toteuttamaan palvelua omana toimintana. Asiantuntijoiden lausuntojen ja asiakkaan suostumuksella kuntoutuksen ostopalveluiden vastuuhenkilö laatii palvelusetelit ja lähettää ne asiakkaalle. Kuntoutuksen tulee olla näyttöön perustuvaa, tarkoituksenmukaista ja vaikuttavaa. Toimintaterapian vaikuttavuus ja tavoitteellisuus on toimintakykyä edistävää.

- Toimintaterapian tarvetta ja muotoa voidaan arvioida, mikäli lapsella todetaan mm. neuvolan tai kouluterveydenhuollon tarkastuksessa vaikeutta selviytyä ikätasonsa mukaisesti esimerkiksi seuraavissa taidoissa: karkea- tai hienomotoriikassa, silmäkäsiyhteistyössä, hahmottamisessa, leikissä. Tai hänellä on haastetta esim. keskittymisessä ja tarkkaavuudessa, toiminnanohjauksessa, aistitiedonkäsittelyssä ja/tai -säätelyssä, tai näihin taitoihin liittyen tunteiden tai käyttäytymisen säätelyssä.

9. Hyväksymisvaatimukset fysio-, toiminta-, lymfa- ja jalkaterapiapalvelujen tuottajille

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelun tulee täyttää yleisessä osassa kohdassa 3.1 Vaatimukset palveluntuottajalle mainitut vaatimukset ja tässä osiossa kuvatut muut vaatimukset.

9.1 Toimintaympäristö

Kuntoutustilojen, välineiden ja tarvikkeiden tulee olla ajanmukaiset ja laitteiden määrällisesti ja laadullisesti riittäviä. Tilat ja laitteet soveltuvat esteettömästi kuntoutujille

heidän liikkumisensa, toimintakykynsä, ikänsä ja sairautensa tai vammansa kannalta ja ne ovat käyttöturvalliset. Palveluntuottaja huolehtii laitteiden huollosta, kalibroinnista ja käyttövalmiudesta ja käytönohjauksesta. Tilat voivat olla omia tai vuokrattuja tai sijaita muissa vammaisille ja kyseiseen kuntoutusmuotoon soveltuviissa yksilö- tai ryhmäterapiatiloissa. Palveluntarjoaja huolehtii tilojen siisteydestä ja asiakasturvallisuudesta. Palveluntuottaja tiedottaa kuntoutujaa vakuutuksen kattavuudesta.

Palveluntuottajalla on menettelyohjeet ongelmatilanteita varten, kuten peruutuksia, keskeytyksiä, asiakkaan hoitotilanteissa tapahtuvia tapaturmia varten. Palveluntuottaja, yhtiö, osuuskunta, yksityinen tai muu yhteisö tai säätiö huolehtii siitä, että potilasasiamiestiedot ovat kuntoutujien saatavilla. Palveluntuottaja huolehtii palo- ja pelastussuunnitelman laatimisesta, ensiapuvalmiudesta ja ensiaputaitojen päivityksestä sekä muusta asiakasturvallisuudesta. Palveluntuottajalla tulee olla terveysturvallisuuden lausunto tilojen soveltuvuudesta kuntoutustoimintaan.

9.2 Henkilöstö ja johtaminen

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/94) määrittää henkilöstön ammatilliset vaatimukset. Terapiaa antavan henkilön tulee olla terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö (fysioterapeutti), joka on suorittanut ammattialan tutkinnon ja jolla on Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattia laillistettuna ammattihenkilönä. Lymfaterapiaa tarjoavan yksikön lymfaterapeutilla tulee olla lymfaterapeutin pätevyys.

Palveluntuottaja esittää luettelon henkilöstöstä, sen koulutuksesta ja selvityksen henkilöstön lakisääteisen työterveyshuollon toteuttamisesta (hakemuksen liitteeksi).

Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen säilymisestä ja kehittämistä järjestämällä täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Osaamisen tulee olla kuntoutustarpeen edellyttämälle tasolla. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön perehdytyksestä, sijaisjärjestelyistä, loma-ajan järjestelyistä ja noudattaa alan ammattieettisiä ohjeita. Palveluntuottaja nimeää henkilön vastaamaan palvelusetelitoiminnasta ja ilmoittaa PSOP -ohjelmassa hänen henkilö- ja yhteystietonsa.

Fysioterapeutin eettiset ohjeet löytyvät

[https://www.suomenfysioterapeutit.fi/wp-content/uploads/2018/01/Fysioterapeutin Eettiset Ohjeet 2014.pdf](https://www.suomenfysioterapeutit.fi/wp-content/uploads/2018/01/Fysioterapeutin_Eettiset_Ohjeet_2014.pdf)

9.3 Palvelun sisältö

Kuntoutus vastaa kuntoutujan tarpeita, on luotettavaa, turvallista ja vaikuttavaa perustuen hyvään kuntoutuskäytäntöön. Tavoitteena ylläpitää tai parantaa kuntoutujan työ-, liikunta- ja toimintakykyä. Palveluntuottaja vuorovaikutuksellisesti osallistuttaa kuntoutujaa asettamaan omat tavoitteet, etsii asiakkaan käytössä olevia voimavaroja toimintakyvyn edistämisen tai ylläpitämisen toteuttamiseksi, havainnollistamalla ja harjaannuttamalla asiakasta toiminnallisilla harjoituksilla palveluntuottaja tekee näkyväksi asiakkaalle tietoisuuden tasolle ottamaan vastuun oman terveytensä edistämisestä. Palveluntuottaja haastattelee tarkentavilla kysymyksillä muutoksista ja poikkeuksista toimintakyvylle ja sitouttaa kuntoutujaa toimimaan kuntoutusprosessinsa tärkeimpänä asiantuntijana ja toimijana.

Toteutuksessa huomioidaan kuntoutujan työ- ja elämäntilanne, kuntoutustarpeet ja tavoitteet. Kuntoutus toteutetaan yhteistyössä kuntoutujan, hänen perheensä, Ppky

Selänteen kuntoutuksesta vastaavan yksikön ja palveluntuottajan kanssa kuntoutujan suostumuksella.

Kuntoutukseen kuuluu kuntoutuksen suunnittelu, kuntoutuksen toteutus sekä arviointi ja jatkotoimenpiteistä tiedottaminen. Palvelusetelipäätöksessä käytetyt fysioterapiaa koskevat käsitteet pohjautuvat fysioterapianimikkeistön osoitteesta <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2018/1892-fysioterapianimikkeisto-nomenklatur-fysioterapi>

Palvelusetelipäätöksen muutostarpeista kuntoutujan tulee keskustella palveluntuottajaterapeutin ja palvelusetelipäätöksen tekijän kanssa.

Kuntoutuja voi antaa kirjallisen ja/tai suullisen palautteen ja hänen mielipiteensä kirjaataan prosessin eri vaiheissa asiakirjoihin PSOPin välityksellä toimitettavaan palautteeseen Ppky Selänteelle.

Palveluntuottaja tekee kirjallisen palautteen palvelun vaikuttavuudesta asiakkaan toimintakykyyn ja asiakkaan osallistuvuudesta kuntoutusprosessiin Ppky Selänteelle terapiajakson päättyessä Kanta-arkistoon. Potilasasiakirjoihin kuntoutusprosessista kirjaaminen kanta-arkistoon on tärkeää alku-, väli- ja loppuarvioinnissa, jotta saadaan tietoa riittävän ajoissa lääkärille mahdollisia jatkosuunnitelmia varten. Hoitopalaute tulee tehdä kuukauden kuluessa terapiajakson päättymisestä jatkokuntoutussuunnitelman tekemistä varten. Palveluntuottajalla tulee olla käyntikohtainen dokumentointi potilaan terapiatapahtumista omassa asiakas/potilastietojärjestelmässä. Yhteenveto-tasoinen tieto tulee löytyä Kanta.fi:stä.

9.4 Laatu ja yhteistyö

Kuntoutuksen laatu on kokonaisuus, jonka muodostavat mm. palvelun standardinmukaisuus, ammattitaitoiset terapeutit sekä terapeuttien kokemus kuntoutustoiminnasta. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palvelun sisältö ja laatu vastaavat tilaajan edellyttämää palvelun sisältöä ja tässä asiakirjassa esitettyjä kriteerejä.

Terapeutti toimii kuntoutujan suostumuksella yhteistyössä hoidosta vastaavan yksikön, kuntoutusta toteuttavien muiden terapeuttien ja kuntoutujan lähipiirin kanssa. Peruspalvelukuntayhtymä sitoutuu yhteistyöhön ja laaduntarkkailuun ja pitää tärkeänä kuntoutuksen vaikuttavuuden arviointia ja kuntoutujan osallistumista kuntoutusprosessiin.

Palveluntuottaja on yhteydessä Ppky Selänteen kuntoutukseen kaikissa palvelusetelipäätökseen liittyvissä tulkinnallisissa ja neuvottelua vaativissa asioissa sekä yksittäisen kuntoutujan kuntoutuksen sisällön toteuttamisessa, sisällön muuttamisessa tai maksuun liittyvissä asioissa. Jos palvelusetelin sisältöä muutetaan ilman ostajan suostumusta, kyseessä on sopimusriike.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viipymättä palvelun laadun, Y-tunnuksen muuttumisen, omistajan vaihdoksen tai muun olennaisen muutoksesta sopimuksen tehneeseen kuntayhtymään.

Palveluntuottaja osallistuu Ppky Selänteen järjestämiin lääkinnällistä kuntoutusta käsitteleviin yhteistyö- ja kehittämistapaamisiin.

Palveluntuottajan tuottamat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

9.5 Palvelusetelipalvelun hintojen muuttaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Selänteelle 31.07. mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 % kuin perustellusta syystä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Ppky Selänne ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta. Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

9.6 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon palvelukerran peruutuksesta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapah- tumista aiheutuvista kustannuksista.

10. Asiakkaan asema

Mikäli asiakas ei sairaudestaan johtuen pysty itse tekemään päätöstä palveluntuotta- jasta, valinnan tekee asiakkaan huoltaja tai edunvalvoja.

Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta saada palveluseteliä.

Ppky Selänteen toimijoiden tehtävänä on selvittää asiakkaalle hänen omavastuu- osuutensa määräytymisen perusteet ja omavastuun arvioitu suuruus. Asiakkaalle on ilmoitettava myös vastaavan julkisen palvelun asiakasmaksu, jotta asiakas voi verrata eri tavoin tuotettujen palvelujen hintoja päättäessään palvelusetelin vastaanottami- sesta.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua kuntayhtymän hyväksymälle yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa suullisen tai kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Asiakas voi halutessaan ostaa palve- luseteliä käyttäen palvelutarvetta vastaavan kalliimman palvelun, kuntoutuja on lisä- oston valinnalla hyväksynyt suuremman omavastuuosuuden. Kuntoutuja voi halutes- saan ostaa omin kustannuksin myös muita palveluja, kuten hierontaa terapeuttisen harjoittelun yhteydessä. Asiakas voi halutessaan ostaa terapian kotikäyntinä ja mak- saa sen itse.

Reklamaatiotilanteessa kuntoutujan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimus- kumppanilleen eli palveluntuottajalle. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelle- taan **kuluttajansuojalakia**. Potilaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

10.1 Toiminta muistutusasioissa koskien lakia potilaan asemasta ja oikeuksista

Muistutusasiassa antaa ratkaisun ylilääkäri. Ratkaisun tueksi hän pyytää asianosaisil- ta tarpeellisiksi katsomansa vastineet. Pyydettyä vastinetta asianosaisilta, vas- taavat palveluntuottaja ja kuntayhtymä yhdessä siitä, että pyyntö tavoittaa asianosai- sen henkilön ja ettei potilaan tietosuoja vaarannu muistutuskäsittelyn missään vai-

heessa. Muistutukseen annettu ratkaisu saatetaan tiedoksi asianosaisten lisäksi myös palveluntuottajan vastaavalle johtajalle.

10.2 Toiminta kanteluasioissa

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne ja/tai palveluntuottaja toimivat toimintaa koskevassa kanteluasiassa siten, kuin toimivaltainen viranomainen (AVI) on kussakin kanteluasiaan liittyvässä selvitys- ja lausuntopyynnössä edellyttänyt. Selvityksen tekemisestä, lausunnon antamisesta ja vastineen pyytämisestä kaikilta kanteluasian asianosaisilta pyynnön edellyttämässä laajuudessa vastaa joko kuntayhtymä tai palveluntuottajan terveydenhuollosta vastaava johtaja riippuen siitä, kenelle pyyntö on osoitettu. Pyydetäessä vastinetta asianosaisilta, menetellään edellä esitetyllä tavalla. Ratkaisun antanut toimivaltainen viranomainen päättää annetun ratkaisun tietoon saatamisen laajuudesta.

10.3 Toiminta potilasvahinkoasioissa

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvahinkovakuutus. Palveluntuottajan vastuu potilasvahinkoasioissa määräytyy potilasvahinkolain mukaan. Epäselvissä tai kiistanalaisissa tapauksissa noudatetaan potilasvahinkolautakunnan tekemiä päätöksiä.

Palveluntuottajan toimintaa koskevassa potilasvahinkoasiassa ohjataan vahinkoilmoitus (Ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle) tai lausuntopyyntö (Lausuntopyyntö potilasvahinkolautakunnalle) kuntayhtymän ylilääkärille tai kuntoutuksen vastuulääkärille, joka pyytää asianosaisen selvityksen/vastineen siltä palveluntuottajalta/henkilöltä, jonka toiminnan tai laiminlyönnin yhteydessä ilmoitettu henkilövahinko on tapahtunut tai saanut alkunsa. Pyydetäessä selvitystä/vastinetta, vastaavat palveluntuottaja ja kuntayhtymä yhdessä siitä, ettei potilaan tietosuoja vaarannu potilasvahinkoasian käsitteilyn missään vaiheessa.

Potilasvakuutuskeskus/potilasvahinkolautakunta toimittaa korvauspäätöksen/ ratkaisusuosituksen palveluntuottajalle, joka saattaa päätöksen tiedoksi Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen johtavalle ylilääkärille.

11. Palveluseteliprosessin eri osapuolten tehtävät

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne	Asiakas	Palveluntuottaja
- Päättää palvelusetelin käyttönotosta (yhtymähallitus) - Hyväksyy palveluntuottajat (tulosaluejohtaja) - Arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja palvelusetelin soveltavuuden asiakkaalle (kuntoutustyöryhmä) - Myöntää palvelusetelin ja määrittää palvelusetelin voimassaoloajan (vuosi), käyttötarkoituksen (aika, tarkennus tuotteesta, määrä ja mahdollinen kotikäyntilisä) ja arvon - Hyväksyy lääkärin laatiman kuntoutussuunnitelman (kuntoutustyöryhmä) - Opastaa asiakasta palvelusetelin käytössä - Tiedottaa asiakasta palveluntuottajista ja palvelujen sisällöstä ja hinnoista - Maksaa palveluntuottajalle tapahtumakirjausten mukaan palvelusetelin arvoon asti - Arvioi ja kehittää - Valvoo toimintaa	Saa lääkinnällisen kuntoutuksen suosituksen hänen hoidostaan vastaavalta taholta, joka pohjautuu vaadittuun kuntoutussuunnitelmaan. - Valitsee Selänteen tarjoamista palveluvaihtoehtoista palvelusetelin - Antaa palvelusetelin myöntämiseen tarvittavat tiedot - Valitsee palveluntuottajan ja antaa palvelusetelin - Tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa - Maksaa palvelun omavastuuosuuden - Voi vaihtaa tuottajaa - Voi tarvittaessa tehdä muistutuksen tai kantelun - Arvioi palvelun laatua ja kuntoutuksen vaikuttavuutta	- Tarkistaa palvelusetelin voimassaolon ja sisällön palvelusetelidokumentista (aika, tarkennus tuotteesta määrä ja mahdollinen kotikäyntilisä) - Tekee asiakkaan kanssa sopimuksen palvelusta - Tuottaa palvelusetelipäätöksessä määritellyn palvelun ja kirjaa kuntoutujan palvelustapahtumat PSOP-järjestelmään sekä kuntoutuspalautteen jakson päätyttyä - Raportoi kuntayhtymälle sovitulla tavalla - Laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden - Osallistuu kuntayhtymän järjestämiin yhteistyö- ja kehittämistilaisuuksiin - Tekee asiakastytytyväisyyskyselyjä - Toteuttaa omavalvontaa suunnitelman mukaan