



Tekonivelkirurgian palvelusetelisääntökirja

Sisällys

Muutoshistoria	4
I Sääntökirjan yleinen osa	5
1. Sääntökirja.....	5
2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) järjestelmä	5
3. Määritelmät	6
4. Asiakkaan asema ja oikeusturva.....	6
4.1 Molempinpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.....	7
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	7
6. Sähköiseen palvelusetelijärjestelmään liittyvät toimintatavat	8
6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen	9
6.2 Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu	9
6.3 Tietojen anto ja ylläpito	9
6.4 Palveluvaraus ja tapahtumakirjaus.....	9
6.5 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta.....	10
6.6 Maksatus	10
7. Kainuun hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet	10
8. Palvelun yleiset vaatimukset	11
9. Henkilöstö	11
10. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset.....	12
11. Reklamaatio ja palaute	12
12. Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	13
13. Laadun hallinta ja valvonta.....	13
14. Rekisterinpito ja salassapito.....	13
15. Muut erityiset määräykset	14
16. Verotus	14
17. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	15
18. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	15
19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	16
II Sääntökirjan palvelukohtainen osa.....	16
1. Vastuuhenkilö terveyden- ja sairaanhoidon alueella.....	16
2. Tekonivelkirurgian palvelusetelipalvelut	17
2.1 Palvelusetelijärjestelmän ulkopuolelle jäävät asiakkaat/potilaat	17
2.2 Vastuu komplikaatioista	18
2.3 Tekonivelkirurgian palvelukuvaus.....	19
3. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	20



4. Palveluntuottajan palvelukohtaiset veloitteet	21
4.1 Palvelun peruuntuminen	21
4.2 Palvelun virhe	21
4.3 Asiakaspalaute ja laadunvalvonta	21
4.4 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö	22
4.5 Laskutus	22
4.6 Tietojärjestelmät.....	22
4.7 Hoitotiedot, salassapito ja ostopalvelun valtuutus (OSVA)	23
4.8 Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot.....	23
5. Palvelusetelin arvo, hinnoittelu ja voimassaolo	23
6. Palvelusetelin myöntämisen esteet	24
7. Palvelusetelipalveluiden yhteystiedot.....	24

Muutoshistoria

[illegible]



I Sääntökirjan yleinen osa

1. Sääntökirja

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveystalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat lainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestelyissä sote-palveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveystalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi.

Sääntökirjassa Kainuun hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Sääntökirja on asiakirja siitä, mihin yksityinen sosiaalipalveluntuottaja sitoutuu, kun Kainuun hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi.

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa www.parastapalvelua.fi. Palvelusetelijärjestelmässä Kainuun hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovi-taan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) järjestelmä

Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittä-jäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelin käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamis-ta.

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palvelun-tuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämi-seen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille.

Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kir-jatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyn tilitysaineiston perusteella maksun Kainuun hyvinvointialueen asiakkaalle antamistaan palveluista. www.parastapalvelua.fi

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palvelu-seteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palve-luntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä por-taalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.



3. Määritelmät

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (Palvelusetelilaki 3 § 1 mom.)

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Kainuun hyvinvointialueen terveydenhuollon palvelualueen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Kainuun hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Tekonivelleikkauksen palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelusetelin arvosta Kainuun hyvinvointialueen hallitus päättää erikseen.

Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Kainuun hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmällä palvelua tuottavaa, yksityisistä terveyspalveluista (152/1990) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa, jonka Kainuun hyvinvointialue on hyväksynyt palveluntuottajaksi.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan /asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

4. Asiakkaan asema ja oikeusturva

Kainuun hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun hyvinvointialueen tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä Kainuun hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelissä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista.

Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojään PSOPista käyttämällä puolesta-asioinnin valtakirjan.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiensa mahdollisten lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista. Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy ja tuolloin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.



4.1 Molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta Kainuun hyvinvointialueelle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle, Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai Oikeuskanslerille.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Kainuun hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Kainuun hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisistä terveyspalveluista annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman erillistä kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Palveluntuottajalta edellytetään

1. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun hyvinvointialue tarkistaa tarvittaessa asian yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä, www.ytj.fi.
2. On merkittynä Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien sähköiseen rekisteriin (Soteri). Jatkossa lupa- ja rekisteröintiprosessit ylläpidetään Soteri-rekisterissä, joka tuli voimaan 1.1.2024. Tämä helpottaa ja tehostaa sekä palveluntuottajan että viranomaisen työtä. Sähköisen asioinnin kautta palveluntuottaja voi myös hallita omia yhteystietojaan.
3. On rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
4. On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli palveluntuottajalla on työntekijöitä.
5. Vastaa siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun hyvinvointialueen palvelulta.



6. Vastaa siitä, että voimassa ovat toiminnan edellyttämät lakisääteiset vakuutukset sekä vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §, Potilasvahinkolaki 585/1986)
7. Vastaa verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
8. Vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja siitä, että viranomais määräyksiä ja ohjeita noudatetaan.
9. Vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
10. Vastaa siitä, että voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolo velvollisuutta noudatetaan.
11. Ei saa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
12. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee markkinoida palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta terveystalvelujen kysyntää.
13. Sitoutuu perehtymään tarvittaessa asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelujen tuottamiseksi.
14. Tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiTerhikki-rekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>).
15. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja sen säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.
16. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Kainuun hyvinvointialueelle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydetty tiedot ja selvitykset.
17. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä.
18. Palveluntuottaja tarkistaa PSOPista tai palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

6. Sähköiseen palvelusetelijärjestelmään liittyvät toimintatavat

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palvelujen tuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.



Palveluntuottajaa koskevat ohjevideot löytyvät <https://parastapalvelua.fi/>. Sivuilla opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla osoitteessa sote.kainuu.fi/psop löytyy esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä palvelukohtainen sääntökirja.

6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <https://parastapalvelua.fi/>. Ohjeet palveluntuottajaksi hakeutumisesta löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta.

Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Suomi.fi-tunnistautumisen. Palveluntuottaja tunnistautuu Suomi.fi-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Kirjautuminen järjestelmään - PSOP-Käyttöohjeet - Confluence (atlassian.net)

6.2 Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Kaikilta palveluntuottajaksi hakeutuvilta edellytetään liittymistä Vastuu Group (aiemmin Suomen Tilaajavastuu Oy) Luotettava Kumppani-palveluun, jolloin palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus ja valvonta tapahtuvat automaattisesti järjestelmässä Tilaajavastuu-liittymän avulla. Liitteet voi esittää vain PSOPissa.

Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydetyt liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä Kainuun hyvinvointialueelle kirjautumalla yrityksen edustajana PSOP-järjestelmään Suomi.fi-tunnuksella ja allekirjoituksella varmennettuna.

6.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Asiakkaat näkevät PSOPissa palveluntuottajan yhteystiedot, hinnaston sekä mahdolliset lisätiedot ja voivat näiden tietojen perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Kainuun hyvinvointialue perii lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta muodostuvat kustannukset palveluntuottajalta.

6.4 Palveluvaraus ja tapahtumakirjaus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa 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 Kainuun hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.



Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP- järjestelmään välittömästi, kun palvelutapahtuma on toteutunut.

6.5 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnistein, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Kainuun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut kustannukset maksaa asiakas suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään välittömästi niiden toteuttamisen jälkeen. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottaja-kohtaisen tilitysaineiston.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään. Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

6.6 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen määräaikaa kirjatuihin palvelutapahtumiin automaattisesti maksatusaineiston. Kainuun hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu laskutuskuukauden viimeisestä päivästä 21 vuorokauden kuluttua. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytty hintansa. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja Kainuun hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

7. Kainuun hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet

Kainuun hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Kainuun hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palvelusetelilain 4 § 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo eli palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa.



Kainuun hyvinvointialue ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Kainuun hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun ja neuvoo asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.

Kainuun hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kainuun hyvinvointialue peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kainuun hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelunsaajalle aiheuttamasta vahingosta, eikä myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista. Kainuun hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajille.

8. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa, arvot ja toimintaperiaatteet. Palveluntuottajalla tulee olla toiminta-/ liiketoimintasuunnitelma, omavalvontasuunnitelma sekä tarvittaessa lääkehoitosuunnitelma. Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet sekä vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määriteltävä kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja yksilölliset tarpeet. Palvelun tulee täyttää terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain vaatimukset.

Palveluntuottaja laatii potilasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja palveluntuottaja vastaa siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kun tietosuojalaissa (1050/2018) EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuoja koulutusta.

9. Henkilöstö

Henkilöstöltä edellytetään Valviran myöntämää oikeutta harjoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattia Suomessa.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja huolehtii, että potilas- ja asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Kainuun hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja vastaa, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun hyvinvointialueen toiminnalta.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen taito. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on aina tehtävä muutos PSOPiin.



10. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvaa palveluntuottajan vakuutus ja palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti.

Kainuun hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen 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.

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos palveluntuottaja tarjoutuu viipymättä tekemään oikaisun asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä ja asiakas hyväksyy oikaisun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön. Asiakas voi käyttää virhe- ja viivästystilanteissa kuluttajansuojalain mukaisia keinoja.

Kuluttajansuojalain mukaisiin seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

11. Reklamaatio ja palaute

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kainuun hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen.

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.



12. Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan tulee liittää PSOPista tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pitää hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää muuhun kuin palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti. Kainuun hyvinvointialue ei maksa peruuntuneista käynneistä. Palveluntuottaja ei voi lisätä asiakkaan laskuihin laskutus- yms. lisiä.

13. Laadun hallinta ja valvonta

Aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kainuun hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä tehdyt, että muut Kainuun hyvinvointialueen tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Kainuun hyvinvointialueelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä toimintakertomuksen yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee raportoida Kainuun hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Kainuun hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon. Yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteistietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPiin. Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

14. Rekisterinpito ja salassapito

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.



Kainuun hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimivat henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä Kainuun hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat tietosuojalain (1050/2018) ja sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) edellyttämällä tavalla sekä Kainuun hyvinvointialue ohjeistusta noudattaen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja vastaa siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään asianmukaisesti ja oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneet potilasasiakirjat palvelun päätyttyä Kainuun hyvinvointialueelle kirjaamon kautta Kainuun hyvinvointialueen arkistoon. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Kainuun hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa.

Palveluntuottaja ja Kainuun hyvinvointialue sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kun ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

15. Muut erityiset määräykset

Kainuun hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteleihin liittyvä sähköposti: psop@kainuu.fi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOPissa.

16. Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltuihin palveluihin henkilökohtaiseen käyttöön. Palveluseteli ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön asiakas itse määrittelee. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan mahdollinen omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.



Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.) Arvonlisäverotto-muudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011). Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

17. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus ja nämä muutokset päivitetään sääntökirjaan ilman erillistä sääntökirjan hyväksyttämistä aluehallituksessa. Kainuun hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Kainuun hyvinvointialueelle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Kainuun hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Kainuun hyvinvointialue luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen mainituista syistä, on Kainuun hyvinvointialueen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden palvelut sovitetaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä palveluja toisella palveluntuottajalla tai Kainuun hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Palveluntuottajan on toimitettava Kainuun hyvinvointialueelle sekä yhteyshenkilölle kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus tuottaa palvelut asiakkaille, jotka ovat irtisanomishetkellä palvelujen saajina ja tuottaa palvelut loppuun palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana.

18. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kainuun hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

1. palveluntuottaja ei noudata Kainuun hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia,
2. palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä,
3. palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen,



4. palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu,
5. lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan,
6. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai on haettu konkurssiin,
7. palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa,
8. palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen,
9. palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä,
10. palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai
11. palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kainuun hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavaan palveluntuottajaan.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuudessa noudatetaan lisäksi soveltuvin osin Kainuun hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevaa konserniohjetta.

II Sääntökirjan palvelukohtainen osa

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

Tässä palvelukohtaisessa osassa tarkoitetaan tekonivelkirurgialla polven- tai lonkan primaaritekonivelpotilaiden leikkaushoitoa.

1. Vastuuhenkilö terveyden- ja sairaanhoidon alueella

Palvelusetelin hyvinvointialuetta koskevista velvoitteista vastaa terveyden- ja sairaanhoidon toimialue. Vastuu- ja yhteyshenkilönä toimii poliklinikkapalveluiden palveluyksikköpäällikkö tai tämän sijainen.



2. Tekonivelkirurgian palvelusetelipalvelut

Kainuun hyvinvointialueen velvollisuutena on järjestää terveyden- ja sairaanhoidon palveluja hyvinvointialueen asukkaille. Lisäksi palvelut järjestetään Kainuun hyvinvointialueen ulkopuolella asuville potilaille, jotka ovat terveydenhuoltolain 47§:n perusteella valinneet kiireettömän hoitopaikan vähintään vuodeksi kerrallaan Kainuun hyvinvointialueelta.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä terveydenhuollon ammattihenkilöön tehdään hoidon tarpeen arvio ja määritellään hoidon tarpeen kiireellisyys. Asiakkaalla on oikeus päästä hoitotakuun mukaisessa ajassa (Terveydenhuoltolaki 2010/1326 51 §). Lisäksi pyritään noudattamaan sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön laatimia yhtenäisiä kiireettömän hoidon perusteita (STM: Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019).

Kainuun hyvinvointialue valitsee tekonivelkirurgian palvelusetelijärjestelmään otettavat potilaat leikkauksen kriteerien mukaisesti. Hyvinvointialue antaa palvelusetelin sen palvelumuodokseen valinneelle potilaalle ja ohjeistaa potilasta niin, että hän osaa käyttää palveluseteliä oikein. Potilaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä hyvinvointialueen kirurgian poliklinikalle, mikäli potilaalla on kysyttävää hoidosta.

Palveluseteli on vaihtoehto Kainuun hyvinvointialueen terveydenhuollon omana toimintana järjestetyille palveluille.

Tekonivelkirurgian palveluseteli sisältää polven tai lonkan primaaritektonivelpotilaiden leikkaushoidon. Palvelusetelikäytännön avulla pyritään vähentämään tekonivelkirurgisten potilaiden joutumista lisäämällä potilaan valinnan mahdollisuuksia ja parantamaan palvelujen saatavuutta. Palvelusetelillä asiakas voi itse valita palveluntuottajan palvelusetelituottajiksi ilmoittautuneiden, tekonivelkirurgiaa harjoittavien terveydenhuoltoyksiköiden joukosta.

Palvelusetelitoimintaan ei ohjata potilaita, joille tulisi todennäköisimmin asettaa jokin muu kuin perustekonivel. Mikäli palveluntuottaja arvioi, että lääketieteellisesti on perusteltua asettaa muu kuin perustekonivel, tällöin palveluntuottajan tulee palauttaa potilas hoitoon Kainuun hyvinvointialueelle Kainuun keskussairaalaan.

Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat potilaat:

Tekonivelkirurgiset potilas-/diagnoosiryhmät:

- 1.M16.0 Primaarinen molempien lonkanivelten nivelrikko
- 2.M16.1 Muu primaarinen lonkan nivelrikko
- 3.M17.0 Primaarinen molempien polvien nivelrikko
- 4.M17.1 Primaarinen muu primaarinen polven nivelrikko

Tekonivelkirurgiset leikkaustoimenpiteet:

- 1.NFB30 Lonkan kokotekonivelleikkaus sementitön
- 2.NFB40 Lonkan kokotekonivelleikkaus, hybridi
- 3.NGB20 Polven kokotekonivelleikkaus ilman lumpio-osaa, liukuproteesi
- 4.NGB40 Polven kokotekonivelleikkaus, lumpio-osan kanssa, liukuproteesi

2.1 Palvelusetelijärjestelmän ulkopuolelle jäävät asiakkaat/potilaat

Kriteerit, jotka sulkevat pois palvelusetelijärjestelmän soveltamisen.

- Tekonivelten uusintaleikkaukset
- Molemmipuolinen tekonivelleikkaus



- ASA 4
- Hemofilia
- Lyhytkasvuiset, esim. akondroplasia
- Vaikea lihavuus, BMI > 38
- Korkeat lonkkaluksaatiot
- Merkittävät acetabulumin dysplasiat
- Sekundaarinen artroosi
- Merkittävä nivelen virheasento tai muu syy, joka edellyttää tukevampaa proteesimallia tai muita erityisratkaisuja.
- Tulehduksellinen nivelsairaus
- Potilas on alle 18 vuoden ikäinen
- Kyseessä on vuodepotilas
- Potilaalla on epätasapainossa oleva vakava yleissairaus tai edeltävän 6 kk:n aikana sairastettu ja sairaalahoitoa vaatinut kardiovaskulaaritapahtuma (esim. sydäninfarkti, keuhkoembolia, aivoinfarkti, jne.)
- Potilas tarvitsee ulkopuolisen henkilön antamaa tulkkausta, tai potilas ei kykene itsenäisesti kommunikoimaan häntä hoitavan henkilökunnan kanssa (esimerkiksi hoitajan kanssa kommunikointi on riittävää), joko kielellisistä rajoitteista tai potilaan muihin sairauksiin liittyvistä rajoitteista johtuen.
- Potilaalla ei ole hyvinvointialueen hyväksymää lähetettä.

Potilaalla on oikeus päästä leikkaukseen hoitotakuun edellyttämässä ajassa ja palvelusetelin voimassaolon aikana hyvinvointialueen tekemästä diagnoosista lukien.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään Kainuun hyvinvointialueen sääntökirjan mukainen. Lisäksi palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta.

Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaistenmääräysten asettamat vaatimukset, joihin palvelusetelituottaja on velvoitettu perehtymään ajantasaisesti.

2.2 Vastuu komplikaatioista

Seuraavien per- ja postoperatiivisten komplikaatioiden hoito sisältyy palvelusetelitoimintoon ja on hoidettava mahdollisuuksien mukaan yksityisen palveluntuottajan toimesta ja kustannuksella.

Perioperatiiviset:

1. iatrogeeniset ligamenttivauriot ja murtumat
2. leikkausvuoto
3. elvytys ja välitön ensihoito muissa kriittisissä tiloissa

Välitön postoperatiivinen:

1. postoperatiivinen leikkausalueen verenvuoto
2. vuotavan haavan tarkistus ja ompelu
3. elvytys ja ensihoito muissa kriittisissä tiloissa
4. postoperatiivinen poikkeava kipuoire
5. postoperatiivinen poikkeava tuntopuutos tai motorinen heikkous
6. välittömästi leikkauksen jälkeen todettu mekaaninen komplikaatio (virheasento tai sijoiltaanmeno) tai murtuma



Postoperatiiviset, kotiutuksen – 4viikkoa leikkauksen jälkeen:

1. postoperatiivinen leikkausalueen verenvuoto. Kotiutusvaiheen jälkeiset, päivystyksellistä hoitoa vaativat leikkausalueen verenvuodot ohjataan tarvittaessa julkisen terveydenhuollon päivystyspisteeseen
2. postoperatiivinen poikkeava kipuoire
3. postoperatiivinen poikkeava tuntopuutos tai motorinen heikkous
4. postoperatiivisen haavan paranemisongelman, tekonivelinfektion tai sen epäilyn ensiarvio ortopedin toimesta. Vakavat haavakomplikaatiot, jotka vaativat revisioita ja/tai antibioottihoitoa ohjataan julkisen puolen sairaalahoitoon asianmukaisen hoidon varmistamiseksi. Julkinen palveluntuottaja vastaa tekonivelinfektion hoidosta ja diagnostiikasta, mikäli ensiarvion perusteella epäily herää. Peroraalista antibioottihoitoa ei tule aloittaa ennen diagnostisia nivelpunktionäytteitä
5. Välittömästi leikkauksen jälkeen todettu mekaaninen komplikaatio (virheasento tai sijoiltaanmeno) tai murtuma.

Seuraavien peri- ja postoperatiivisten komplikaatioiden hoito ei kuulu palveluseteliuutuotoon, vaan ne hoidetaan tarkoitukseen parhaiten soveltuvassa julkisessa sairaalassa.

Perioperatiiviset:

1. Vakavat ja ennakoimattomat anestesiakomplikaatiot (esim. anafylaksia)
2. Vakavat systeemikomplikaatiot (esim. sydäninfarkti, aivoinfarkti, keuhkoembolia)

Postoperatiiviset:

1. Vakavat systeemikomplikaatiot (esim. postoperatiivinen pneumonia, sydäninfarkti, aivoinfarkti)
2. Päivystyksellistä hoitoa tai antibioottihoitoa vaativa haavainfektio tai tekonivelinfektion epäily
3. Päivystyksellistä hoitoa vaativat leikkausalueen verenvuoto, joka ei ole hoidettavissa leikkauksessa yksikössä

2.3 Tekonivelkirurgian palvelukuvaus

Palvelusetelillä voidaan korvata Kainuun hyvinvointialueen omana toimintana suorittamaa leikkaushoitoa lonkan ja polven primaaritekonivelkirurgiassa sekä toimenpiteen vaatima välitön osasto -hoitajakso, joka on maksimissaan 2 vrk. Myöhempi postoperatiivinen kontrolli tapahtuu Kainuun hyvinvointialueen toimesta.

Palveluseteli kattaa seuraavasti:

- Polven tai lonkan primaaritekonivelleikkauksen (sisältäen käytetyn implantin)
- Enintään kaksi postoperatiivista sairaalahoitopäivää
- Välittömän postoperatiivisen fysioterapeuttisen potilasohjauksen

Preoperatiivinen käynti/selvittely:

- Ortopedin vastaanotto ja leikkausindikaatioiden arviointi tai vaihtoehtoisesti preoperatiivinen käynti.
- Anestesiologin, sisätautien tai muiden tarvittavien erikoisalojen välttämättömät konsultaatiot.
- Polven mekaaninen akselikuva ja polven sivukuva, tai lantion AP-kuva tai läpiammuttu tarvittaessa, mikäli ei alle 6kk vastaavia kuvia ei ole.
- Fysioterapeutin preoperatiivinen ohjaus.
- Preoperatiiviset laboratoriotutkimukset, vähintään PVK, Na, K, CRP, Pt-GFRe, P-VRab-O, HbA1c.



5. Potilasvakuutuslaki (2019/948)
6. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
7. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
9. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
10. Tietosuojalaki (2018/105) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
11. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009) päivitetty: 94/2022
13. Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
14. Laki sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisestä (2021/612)

4. Palveluntuottajan palvelukohtaiset velvoitteet

4.1 Palvelun peruuntuminen

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisessa. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää peruutuksen tekemättä tai peruuttaa ajan liian myöhään.

Palveluntarjoajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, milloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Perumattomasta ajanvarauksesta ei laskuteta Kainuun hyvinvointialuetta. Perumattomasta käynnistä asiakkaalle tuleva maksu ilmoitetaan asiakkaille palveluntuottajien luettelossa.

4.2 Palvelun virhe

Virheellisen palvelun korvauskäytännöt sitovat palveluntuottajaa.

4.3 Asiakaspalaute ja laadunvalvonta

Kainuun hyvinvointialue valvoo palveluntuottajan toimintaa. Kainuun hyvinvointialue seuraa potilaiden hoitoon pääsyä. Potilaiden ensimmäisen ajan saamista verrataan ennalta ilmoitettuun hoitoon pääsyyn. Palvelusetelitoiminnan seuraamista mitataan setelin sisältämien toimenpiteiden ja hoitokokonaisuuksien toteutumisella, ja siten vertaamalla palvelusetelin arvoa toteutuneisiin kustannuksiin. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso.



Palvelutuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää. Palveluntuottaja osallistuu Kainuun hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen ja antaa Kainuun hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä.

Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa Kainuun hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Kainuun hyvinvointialue voi tarvittaessa tehdä valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Kainuun hyvinvointialueelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Palveluntuottaja raportoi Kainuun hyvinvointialueelle itse keräämänsä asiakaspalautteen tuloksista.

4.4 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Terveysten- ja sairaanhoidon palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottaja ei voi käyttää hoidon toteuttamisessa alihankkijoita muutoin kuin hoitoon liittyvien tukipalvelujen ollessa kyseessä (esim. teknikon työ). Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain 738/2002 3§:n mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön.

Vuokratyövoiman tulee täyttää 4.3 kohdassa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset ja 4.4 kohdan kielitaitovaatimukset. Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa Kainuun hyvinvointialueelle todistukset henkilöstön pätevyys- ja kielitaitovaatimusten täyttymisestä ennen palveluntuottajaksi hyväksymistä kuten omasta henkilöstöstään.

4.5 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa suoraan Kainuun hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoidon toimialueella PSOP-järjestelmän kautta. Kainuun hyvinvointialue pidättää itsellään oikeuden muuttaa laskutuskäytäntöä. Tuottaja päättää itse, kuinka usein laskuttaa. Jos potilas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuusuudesta, voidaan seuraavaa hoitokäyntiä siirtää, jotta potilas ehtii huolehtia laskusta.

Mikäli potilaan ja palveluntuottajan välillä on ongelmia laskutuksessa, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Jos potilaan kotikunta on hoidon alkamisen jälkeen muuttanut Kainuun hyvinvointialueen ulkopuolelle, ei palveluntuottaja voi laskuttaa Kainuun hyvinvointialueelta palvelusetelin sisältämää osuutta hoidosta poismuuttopäivän jälkeen. Jos potilas on kuitenkin valinnut terveysasemansa Kainuun hyvinvointialueelta terveydenhuoltolain 47§ nojalla, tapahtuu laskutus normaaliin tapaan.

4.6 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internetyhteys; palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Jos palveluntuottajalla on käytössään sähköinen potilastietojärjestelmä, potilastietojärjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.



4.7 Hoitotiedot, salassapito ja ostopalvelun valtuutus (OSVA)

Palveluntuottajan tulee laatia ja dokumentoida asiakastietoja sisältävät asiakirjat kulloinkin voimassa olevan tietosuojaj- ja henkilötietolainsäädännön sekä arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki), kulloinkin voimassa olevaa tietosuojaj- ja henkilötietolainsäädäntöä sekä Kainuun hyvinvointialueen antamia ohjeita.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä Kanta-palvelut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (784/2021) mukaisesti.

Ostopalvelun valtuutus on Palveluntuottajakohtainen valtuutus, jonka palvelun järjestäjä tallentaa Potilastiedon arkistoon. Valtuutuksella määritetään palveluntuottajan käyttöoikeus palvelun järjestäjän potilasasiakirjoihin, sekä oikeus arkistoida ostopalvelussa syntyneet asiakirjat palvelun järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa. Ostopalvelun valtuutuksen käytön edellytyksenä on, että molemmat ostopalvelun valtuutuksen osapuolet - järjestäjä ja tuottaja – ovat Potilastiedon arkiston käyttäjiä ja lisäksi molemmilla on käytössään ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä. Kaikilta palveluntuottajilta edellytetään, että he ovat liittyneet valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon ja heillä on ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä. Mikäli palveluntuottaja ei ole liittynyt valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon tai hänellä ei ole käytettävissään ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä, kun palveluntuottannossa otetaan Osva käyttöön, palveluntuottajan hyväksymispäätös voidaan perua ja palveluntuottaja poistetaan palvelusetelijärjestelmästä.

4.8 Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tietojaan sitoutumalla ilmoittamaan ja/tai päivittämään tietonsa Kainuun hyvinvointialueen Palveluntuottaja-rekisteriin.

5. Palvelusetelin arvo, hinnoittelu ja voimassaolo

Palveluntuottajaksi ilmoittautuessaan palveluntuottaja julkaisee palvelusetelipotilaille käyttämänsä hinnaston toimenpiteittäin Kainuun hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla. Hinnasto on esillä sivustolla parastapalvelua.fi. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin vuodeksi kerrallaan.

Ilmoitettujen hintojen tulee sisältää kaikki potilaalle koituvat kustannukset (myös toimisto-, käynti- ja palvelumaksut) jotta potilas pystyy vertaamaan kustannuksia. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin siten, että potilaalle aloitettu hoitojakso hoidetaan loppuun samoilla hinnoilla. Palveluntuottajan hinnastossa olevia hintoja on mahdollisuus kesken vuotta alentaa.

Kainuun hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Kainuun hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuusuudesta Kelakorvausta, eivätkä matkakustannukset sisälly palveluseteliin. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus määrittelee asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvon vuodeksi kerrallaan.



Palvelusetelin voimassaoloaika on kuusi (6) kuukautta sen myöntämisestä. Jos potilas ei ole käyttänyt palveluseteliä sen voimassaoloaikana, eikä ole ollut tuona aikana yhteydessä Kainuun keskussairaalan kirurgian poliklinikkaan hoitoa saadakseen, poistetaan potilas Kainuun hyvinvointialueen hoitojonosta.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä. Tällöin potilas jää Kainuun hyvinvointialueen hoitojonoon.

Kainuun hyvinvointialue antaa palvelusetelin asiakkaalle, joka on valinnut palvelusetelin palvelumuodokseen ja ohjeistaa häntä palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle annetaan kirjallinen materiaali palvelusetelin käytöstä. Materiaali sisältää yhteystiedot lisätietoja varten, oman palvelusetelin tunnuksen ja ohjeet palveluntuottajien tarjonnan ja hintojen vertailemiseksi parastapalvelua.fi-sivustolla.

6. Palvelusetelin myöntämisen esteet

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas ei täytä Kainuun hyvinvointialueen asettamaa kriteeriä palvelusetelin myöntämiselle.
2. Asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun hyvinvointialueen tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §).
4. Asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestörekisterissä tai hänellä on potilasasiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa, tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan.
5. Asiakkaan kotikunta on muu kuin Kainuun hyvinvointialueen jäsenkunta, ellei asiakas ole terveydenhuoltolain 47§:n perusteella valinnut Kainuun hyvinvointialueen terveysasemaa vähintään vuodeksi kerrallaan.
6. Asiakas on omatoimisesti hakeutunut yksityiselle palveluntuottajalle ja pyytää jo saamalleen terveydenhuollon palvelulle palveluseteliä jälkikäteen.
7. Asiakas on omatoimisesti hakeutunut yksityiselle palveluntuottajalle ja pyytää yksityisen palveluntuottajan laatiman tutkimus- tai hoitosuunnitelman toteuttamisen rahoittamiseksi palveluseteliä.

7. Palvelusetelipalveluiden yhteystiedot

Asiakkaat ja palveluntuottajat ottavat tekonivelkirurgian -palvelusetelikysymyksissä yhteyttä Kainuun hyvinvointialueen poliklinikkapalveluiden palveluysikköpäällikköön tai tämän viransijaiseen.

Poliklinikka palveluiden palveluysikköpäällikkö palvelusetelipalveluiden vastuuhenkilö Johanna Korhonen johanna.korhonen@kainuu.fi p. 044 797 4824.

Yksityinen palveluntuottaja toimittaa palvelusetelillä tuotetun palvelun potilasasiakirjat yhden (1) kuukauden kuluessa kirjeitse osoitteeseen

Palveluseteliasiat, Kirurgian poliklinikka, Sotkamontie 13, 87100 Kajaani



Jo myönnetyn palvelusetelin muokkauspyynnöt esitetään Kirurgian poliklinikalle puhelimitse keskitettyyn ajanvaraukseen p. 040 672 5800. Keskitetty ajanvaraus toimittaa pyynnön eteenpäin kulloinkin palveluseleitä uusivalle tai muokkaavalle työntekijälle.