

Sosiaali- ja terveystalvelut LAPIN HYVINVOINTIALUE

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA LÄÄKKEIDEN ANNOSJAKELUSTA 1.1.2023 ALKAEN

Aluehallitus xx.xx.xxxx § xx

Sisälllys

I YLEINEN OSA.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1 Sääntökirja.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.2 Sääntökirjan muuttaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2 Määritelmät.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.1 Asiakkaan asema	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4 Palveluntuottaja	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus .	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.4 Valvonta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.5 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
määritetty.	
4.6 Menettely sääntörikkomuksissa	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito .	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7 Palvelun laskutus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7.1 Lapin hyvinvointialue	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7.2 Asiakas.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
8 Vastuut ja vakuutukset.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
9 Verotus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
10 Hinnoittelu.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
11 Sähköinen palveluseteli	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA.....	20
6 ANNOSJAKELU.....	20
6.1 Palvelun tarkoitus ja sisältö	20
6.2 Keskeiset käsitteet.....	20
6.3 Asiakkaat.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.3 Annosjakelun aloittaminen.....	22
6.4 Lääkkeiden tilaaminen ja roolit.....	23
6.5 Lääkkeiden toimittaminen	24

6.6 Muutostilanteet	25
6.7 Annosjakelun lopettaminen.....	26
6.8 Annosjakeluapteekin vaihtaminen	26
6.9 Asiakkaan maksut	26
6.9.1 Palvelun laatuvaatimukset	27
6.9.2 Asiakkaan lääkeneuvonta.....	27
6.9.3 Muuta vaatimukset	27
6.9.4 Henkilöstö ja vastuuhenkilö	27
6.9.5 Tietojen ajantasaisuus.....	28
6.9.6 Laskutus.....	28

I YLEINEN OSA

1. Sääntökirja

1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Lapin hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Lapin hyvinvointialue velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki)mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia.

Lapin hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom. 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3momentissa tarkoitettuun luetteloon.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Lapin hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, siitä tulee ilmoittaa siitä Lapin hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa tai hänelle järjestetään palvelut hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 1.1.2023

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoistapoiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja palveluntuottajia (152/1990).

4. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. (Liite10)

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lapin hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä käyttöalueista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet alueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuutapalvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemastaja oikeuksista 812/2008).

Kun asiakas on saanut myönteisen päätöksen palvelusetelistä

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Lapin hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Lapin hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja palvelupäätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen

palvelunhankkimisesta. Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Palveluntuottajan velvollisuus ennen irtisanomista on järjestää hoitokokous asukkaan-, omaisen ja tilaajaan kanssa mahdollisten ratkaisujen löytämiseksi. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 4 viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Sopimusmalli liitteenä. [\(sähköiseen versioon laitetaan linkki\)](#)

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaanmääräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisestakuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Lapin hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, mahdolliset omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaisissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollonasiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. Tällaisessa tapauksessa Lapin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojenantovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asianselvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) § 23 mukainen muistutus saamastaan palvelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- / potilasasiamieheen ja/tai tehdä Sosiaalihuoltolain §23a mukaisen kantelun aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

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

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen onpidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

4. Palveluntuottaja

4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Ohjeet ja linkki hakulomakkeeseen palvelusetelituottajille löytyvät Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta ([linkki sähköiseen versioon](#)), kohdasta palveluseteli. Palveluntuottajahakemukseen tarvittavat liitteet on lueteltu tämän asiakirjan liitteessä.

4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin palvelusetelilain edellyttämällä tavalla palvelun tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Lapin hyvinvointialueen antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain yleiset ehdot (Laki sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelustelistä 24.7.2009/569).

Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:

- 1) on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
- 2) täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset; (22.7.2011/926).
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaa valtakunnalliselta toiminnalta,
- 4) jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonkavakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja
- 5) joka täyttää hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai hyvinvointialueen olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen hyvinvointialueen asettamien vaatimusten on oltavasyrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka Lapin hyvinvointialue on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee hänen hyväksyttävä se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto

mahdollista yhteistyö-
/alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Lapin hyvinvointialueen hallitus hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettuselvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittuelinkeino toimintaan liittyvässä rikoksessa tai henkirikoksessa.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka seoli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Lapin hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatutäyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

4.4 Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa

määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta asiakas saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Lapin hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista. Lapin hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Valvontaa toteutetaan linkkinä olevan valvontaohjelman mukaisesti. ([linkki valvontasuunnitelmasta sähköiseen versioon ja liite paperiseen](#))

4.5 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaalainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, ammatillista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee koko toiminnassaan huomioida asiakkaan etu. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja palveluista eisaa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Tarjottavien palvelujen **hintatiedot** ilmoitetaan tilaajalle sähköisesti. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Lapin hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa **palvelusopimuksen** palvelun hinnasta ja sisällöstä asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla tavalla, johon käytettyä aikaa ei sisällytetä asiakkaan palvelusuunnitelmaan (palveluaikaan). Lisäksi sopimuksessa on eriteltävä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä lakia yksityisistä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Lapin hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan tiedon asiakkaalle, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa. Määräajasta tulee sopia palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa.

Henkilökohtaisen avun osalta on määritelty: asiakkaan velvollisuus ilmoittaa palvelun peruutuksesta 24 h ja palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa muutoksesta 7 vrk ennen.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa Lapin hyvinvointialueelle asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Lapin hyvinvointialuetta **toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista.** Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakasasiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle heti asiakassuhteen päätyttyä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaallatulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

Henkilöstö

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottajasitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80§:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81§:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alanturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilökunnalta edellytetään, että se sisältää riittävän farmaseuttisen henkilöstön. Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä jakehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että hoiva-avustajan, sairaanhoitajan ja lähihoitajan **tehtäväkuvat** ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava myös henkilöstönsä täydennyskoulutuksesta.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tämä edellyttää, että työntekijä kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakasta koskevat asiakirjamerkinnät. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, hyvinvointialue voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

4.6 Menettely sääntörikkomuksissa

Palvelusetelitoimintaa valvova Lapin hyvinvointialue voi antaa kirjallisen huomautuksen, jos se on saanut tietoonsa tai havainnut, että palveluntuottajan suorituksessa on virhe tai on

ollut virhe. Huomautuksen saatuaan on palveluntuottajan korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, on hyvinvointialueella oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on hyvinvointialueella oikeus määrätä palveluntuottajalle seuraamusmaksu, jonka se on velvollinen maksamaan. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi. Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta hyvinvointialueen antamaa ohjetta tai määräystä
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta
- Asiakaskirjauksessa tai laskutuksessa on puute
- Palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjen palvelujen toteuttamisessa.

Seuraamusmaksun suuruus on (10 %) kymmenen prosenttia palveluntuottajan hyvinvointialueelle tehdyn kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin Lapin hyvinvointialue voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen, mikäli samasta virheestä huomautetaan 6 kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksu samasta virheestä voidaan määrätä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä.

Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Lapin hyvinvointialueen oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. (Liite)

Mikäli asiakkaan palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttöedelleen paras vaihtoehto palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätösasiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määräämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaistenoikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollollisetnäkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Vaihtoehtoisesti asiakkaalle voidaan tarjota edullisempaa vaihtoehtoa tai Lapin hyvinvointialueen tuottamaa palvelua.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintäänasiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. (Liite?)

Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Tietosuoja asetuksen ja tietosuojalain mukaan Lapin hyvinvointialue toimii asiakasrekisterin pitäjänä palvelusetelin avulla järjestettävissä palveluissa. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset ja -suunnitelmat) ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia julkista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirja tulee toimittaa hyvinvointialueelle viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä.

Hyvinvointialue voi ohjeistaa palveluntuottajia asiakirjojen laadinnassa ja säilytyksessä. (Liite)

Palveluntuottaja ilmoittaa Lapin hyvinvointialueelle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksentehtäväalueeseen liittyvästä toiminnasta ja sen muutoksista.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Lapin hyvinvointialueelle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina rekisterinpitäjä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säästöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessasyntyneet asiakirjat toimitetaan Lapin hyvinvointialueelle asiointiohjeen mukaan. (Liite)

Palvelun tuottajan ja Lapin hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa tai avustamisensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustuvat.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuuttasekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat

allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoakoskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Lapin hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

7 Palvelun laskutus

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

7.1 Lapin hyvinvointialue

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaan palvelusetelin 30 päivää laskutusjakson (1 kalenterikuukausi) päättymisestä. Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin Lapin hyvinvointialueelle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta (kts. kohta 4.6). Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi matka-, laskutus- palvelun suunnittelu- tai toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

7.2 Asiakas

Lapin hyvinvointialue on laatinut palveluntuottajien käyttöön asiakkaan ja palveluntuottajanvälisen sopimusmallin. (Liite , sopimusmalli)

8 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulko- puolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle

henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muissa kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyissä palveluissa aiheutuneista vahingoista millään osin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva asiakas- /potilasvakuutus.

9 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseentuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoitotaikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansalakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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

10 Hinnoittelu

Palveluntuottajalla on oltava käytössä hyvinvointialueen sähköinen palvelujärjestelmä, joilta käy ilmi käyntiosoitteet sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

11 Sähköinen palveluseteli

Lapin hyvinvointialueella käytetään hyvinvointialueen osoittamaa sähköistä järjestelmää. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta voidaan lähettää lasku hyvinvointialueelle, vain siinä poikkeustapauksessa, että sähköinen järjestelmä ei toimi.

Palveluntuottaja saa asiakkaalta hyvinvointialueen laatiman palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys ja palvelusetelin oikeellisuus.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä

Lapin hyvinvointialueelle osoitettujen kustannusten laskussa tulee näkyä kuukauden laskutetut eurot palvelulajeittain.

Verkkolaskuosoite

Lapin hyvinvointialue
OVT: 003732213326
Operaattoritunnus: 003721291126
Y-tunnus: 3221332-6

Kirjaamo:

lapinhyvinvointialue@lapha.fi

Postitusosoite:

Lapin hyvinvointialue
PL 8056
96101 Rovaniemi

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

6 ANNOSJAKELU

Lääkkeiden annosjakelun palvelukohtainen sääntökirja pohjautuu Sosiaali- ja terveysministeriön Lääkkeiden potilaskohtaisen annosjakelun hyvät toimintatavat-raporttiin (2016:1).

6.1 Palvelun tarkoitus ja sisältö

Lääkkeiden annosjakelulla tarkoitetaan palvelua, jossa palvelusetelitoimijaksi hyväksytty annosjakeluapteekki toimittaa asiakkaan säännöllisesti käyttämät lääkkeet jaettuina annoskohtaisiin pusseihin yleensä kahden viikon erissä. Annosjakeluapteekilla tarkoitetaan yksityistä palvelusetelituottajaa, joka täyttää lääkelain (395/1987) tarkoittaman apteekkitoiminnan vaatimukset.

Palvelun tarkoituksena on tukea tarkoituksenmukaista lääkkeiden käyttöä, ehkäistä lääkityspoikkeamia ja vähentää tarpeettomia lääkehoidon kustannuksia. Annosjakelu sopii parhaiten asiakkaille, joilla on useita suun kautta otettavia lääkkeitä säännöllisessä käytössä ja joiden lääkehoito on riittävän vakiintunutta. Se ei kuitenkaan ole edellytys annosjakeluun siirtymiselle.

Lääkkeiden annosjakelussa noudatetaan asiakkaan hoitoon sekä lääkkeen määräämiseen ja toimittamiseen liittyviä lakeja, asetuksia ja määräyksiä. Toiminnassa on otettava huomioon potilaskohtaisesta annosjakelusta annettavat määräykset ja ohjeet, joita ovat mm.

- Lääkkeen valmistuksesta annettu Fimean määräys 6/2011
- Lääkkeiden toimittamisesta annettu Fimean määräys 2/2016.
- STM Lääkkeiden potilaskohtaisen annosjakelun hyvät toimintatavat 2016:1
- Koneellisesta annosjakelusta säädetään valmistuksen osalta lääkelain (395/1987) 12 a §:ssa, jonka mukaan apteekissa tai sairaala-apteekissa tapahtuva koneellinen annosjakelu on luvanvaraista. Lisäksi apteekkari saa teettää koneellista annosjakelua sopimuksen perusteella toisessa koneellisen annosjakelun luvan saaneessa apteekissa.
- Annosjakelupalvelun korvaamisesta säädetään sairausvakuutuslain (1224/2004) 5 luvun 10 §:ssa, sairausvakuutuslain 5 luvun 9 a §:ssä sekä valtioneuvoston asetuksessa (337/2015)

6.2 Keskeiset käsitteet

Annosjakelu on menettely, jossa annosjakeluapteekki toimittaa asiakkaan säännöllisesti käyttämät tabletti- ja kapselimuotoiset lääkkeet kerta-annoksiin jaettuina yleensä kahden viikon erissä.

Annosjakeluapteekki on palvelusetelituottaja, jolla on lupa toimia annosjakeluyksikkönä tai teettää koneellista annosjakelua sopimuksen perusteella toisessa koneellisen annosjakelun luvan saaneessa annosjakeluyksikössä.

Annosjakeluyksikkö on luvan saanut apteekki, joka toimii suorittaa varsinaisen annosjakelun. Mikäli annosjakeluyksikkö toimii annosjakeluapteekin alihankkijana annosjakeluapteekki vastaa myös annosjakeluyksiön toiminnan lainmukaisuudesta.

Annospussilla tarkoitetaan yhtä käytössä olevaa teknistä ratkaisua koneellisessa annosjakelussa. Yksi annospussi sisältää asiakkaan yhden ottokerran lääkkeet.

Annostuskortti on yhteenveto annosjakeluyksikössä asiakkaalle jaetuista lääkkeistä.

Erillispussitilaus tehdään, jos asiakkaalle tulee uusi lääke säännölliseen käyttöön kesken annosjakeluerän.

Lisäpussitilaus tarkoittaa sitä, että lääkkeet ovat kadonneet tai ne ovat käyttökelvottomat.

Lääkemääräyksellä tarkoitetaan reseptiä, jolla apteekista voi luovuttaa lääkettä.

Lääkityksen tarkistuksella tarkoitetaan farmaseutin tai proviisorin tekemää tarkistusta annosjakelupotilaan lääkityksestä. Lääkityksen tarkistus tehdään aina palvelua aloitettaessa ja lääkitysmuutosten yhteydessä. Havaitusta lääkehoidon riskikohdista otetaan yhteyttä hoitavaan lääkäriin.

Lääkityslista sisältää tiedot asiakkaan säännöllisessä käytössä olevista, että tarvittaessa annosteltavista lääkkeistä annostuksineen sekä tiedot lääkärin määräämistä vitamiineista, hivenaineista ja vitamiineista. Hoitavan yksikön laatima lista sisältää tiedot sekä annosjakelussa olevista että siihen kuulumattomista asiakkaan käyttämistä lääkkeistä. Lääkelistan avulla lääkitystiedot siirretään hoitoyksikön ja annosjakeluapteekin välillä.

Palvelusetelituottaja kts. Annosjakeluapteekki.

Reseptikeskus on tietokanta, joka koostuu lääkkeen määrääjien lähettämistä sähköisistä lääkemääräyksistä, apteekkien tallentamista lääkemääräyksistä ja terveydenhuollon palvelujen antajien potilaille luovutettuja lääkkeitä koskevista tiedoista sekä lääkemääräyksiin liitetyistä toimitustiedoista (Laki sähköisestä lääkemääräyksestä (61/2007)).

Sähköisellä lääkemääräyksellä tarkoitetaan tietojenkäsittelylaitteella laadittua lääkemääräystä, joka siirretään tietoverkkoja käyttäen Reseptikeskukseen.

Tilauspäivällä tarkoitetaan päivää, jolloin annosjakeluapteekki tekee asiakaskohtaisen tilauksen annosjaeltavista lääkkeistä annosjakeluyksikköön. Asiakasta hoitavan yksikön on ilmoitettava kahden viikon välein tilattavat lääkkeet annosjakeluapteekille erikseen sovitulla tavalla.

Toimituspäivällä tarkoitetaan päivää, jolloin annosjakeluapteekki toimittaa annosjaetut lääkkeet hoitavaan yksikköön.

6.3 Asiakkaat

Lääkkeidenjaossa on kyse terveydenhuoltolaissa (1326/2010) tarkoitetusta sairaanhoidosta. Asiakkaan palvelutarpeen ja hoidon suunnittelu kuuluu palvelunjärjestäjän Lapin hyvinvointialueen vastuulle. Lapin hyvinvointialue pidättää oikeuden päättää kenelle palveluseteli myönnetään. Pääsääntöisesti Lapin hyvinvointialue myöntää lääkehoidon annosjakelun pitkäaikaisissa asumispalveluissa oleville asiakkaille sekä säännöllistä kotihoitoa saaville asiakkaille, mikäli lääkejaon toteuttaminen annosjakeluna on suunniteltu asiakkaan palvelukokonaisuuteen. Yksityisissä palveluissa olevat ostopalvelu- tai palveluseteliasiakkaat kuuluvat Lapin hyvinvointialueen annosjakeluasiakkuuteen.

6.4 Annosjakelun aloittaminen

Hoitava yksikkö ja annosjakeluapteekki käyvät läpi seuraavat asiat yhteistyön alkaessa.

1. Yleiset periaatteet
2. Lääkehoidon arviointi
3. Annosjakelun aloittaminen asiakkaalle
4. Sähköisen reseptin kirjoittaminen
5. Annosjakelulääkkeiden tilaaminen apteekista
6. Lääkitysmuutosten hallinta
7. Annosjakelulääkkeiden vastaanottaminen
8. Annostuskortin käyttö ja säilytys
9. Annosjakelulääkkeiden säilyttäminen
10. Annosjakelulääkkeiden turvallinen käsittely ja lääkkeen anto
11. Lääkeinformaation lähteet
12. Annosjakelulääkkeiden hävittäminen
13. Poikkeaminen raportointi

Hoitava yksikkö selvittää asiakkaan kokonaislääkityksen ja tekee päätöksen annosjakeluun siirtymisestä. Asiakkaalle myönnetään annosjakeluun oikeuttava palveluseteli, jonka jälkeen asiakas tai hänen edustajansa tekevät valitsemansa annosjakeluapteekin kanssa kirjallisen sopimuksen. Sopimuksella asiakas antaa suostumuksensa henkilö- ja lääkitystietojensa toimittamisesta annosjakeluapteekille sekä annosjakeluapteekille luvan hakea lääkitystiedot Reseptikeskuksesta ja luvan hyödyntää lääkevaihtoa kustannusten säästämiseksi.

Hoitavan yksikön ja/tai asiakkaan kanssa sovitaan annosjakelun aloittamisesta. Hoitava yksikkö ilmoittaa uudesta annosjakeluasiakkaasta apteekille vähintään kolme (3) viikkoa ennen palvelun toivottua aloitusaikaa. Annosjakeluapteekki rytmittää uuden potilaan muiden annosjakelupotilaiden kanssa samaan 2 viikon jakelurytmiin. Hoitava yksikkö yhdessä annosjakeluapteekin kanssa huolehtii, että asiakkaan kaikki lääkkeet siirretään kerralla annosjakelun piiriin, ottaen huomioon mahdollisimman vähäinen lääkehävikki.

Hoitava yksikkö toimittaa annosjakeluapteekille asiakkaan ajan tasalla olevan lääkelistan sovitulla tavalla. Ennen ensimmäistä lääkkeiden toimituspäivää annosjakeluapteekki tekee lääkityksen tarkistuksen huomioiden lääkkeiden hoitosuositukset. Tarkastuksessa on käytettävä vähintään seuraavia tietokantoja: Lääkeinteraktiot ja -haitat (Terveysportti), 75+ (Fimea) sekä Lääkkeet ja munuaiset (Terveysportti), mikäli GFR-arvo on saatavilla. Havaitessaan mahdollisen virheen tai mahdollisen potilaalle sopimattoman lääkkeen/ yhteisvaikutuksen annosjakeluapteekki on yhteydessä lääkäriin. Vastaava tarkastus tehdään myös kaikkien lääkemuutosten yhteydessä.

6.4 Lääkkeiden tilaaminen ja roolit

Hoitavan yksikön tehtävät:

- Varmistaa, että annosjakeluapteekilla on käytettävissään ajantasainen lääkelista tilausta tehdessään
- Vastaa lääkärin vahvistamien asiakkaan/potilaan lääkitysmuutosten ilmoittamisesta annosjakeluapteekille
- Tekee tilaukset sähköisellä lääkkeiden tilausjärjestelmällä
- Mikäli lääkehoitoon tulee muutoksia kesken jakson, hoitoyksikkö huolehtii, että asiakas saa tarpeelliset muutoksen mukaiset lääkkeet, kunnes muutos saadaan annosjakeluun.
- Huolehtii annosjakelulääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä ja lääkkeiden antamisesta asiakkaalle sovitulla tavalla. Dokumentoi huumausaineiden kulutuksen.
- Huolehtii annosjakeluun sopimattomien lääkkeiden säilyttämisestä kotona tai asumispalveluyksikössä, esim. nesteet, sumutteet, tarvittaessa otettavat lääkkeet sekä Marevan.
- Ilmoittaa annosjakelun muutostilanteista palvelusetelituottajalle mahdollisimman pian

Annosjakeluapteekin tehtävät:

- Antaa tilaajien käyttöön sähköisen lääkkeiden tilausjärjestelmän
- Toteuttaa annosjakelun ajantasaisten lääkemääräystietojen perusteella (tarvittaessa yhteistyössä annosjakeluyksikön kanssa)
- Hallinnoi lääkemääräyksiä ja seuraa niiden uudistamistarvetta. Lääkemääräyksen voimassaoloajan päättyessä annosjakeluapteekki pyytää lääkäriä uudistamaan lääkemääräykset.
- Varmistaa, että hoitoyksikön ilmoittamat muutokset toteutetaan seuraavaan asiakkaan lääketilaukseen.
- Varmistaa, että toimituksessa on kaikki tilatut potilaat ja visuaalisesti varmistaa, että pyydyt lääkemutokset on toteutettu toimitettaviin annosjakelupusseihin.
- Toimittaa lääkepussit lääkehoidosta vastaavaan yksikköön 1–2 viikon välein kunkin toimintayksikön sisätilaan, erikseen sovittuun paikkaan. Arkipyhät voivat pidentää lääkkeiden toimitusväliä, jolloin toimitusväli voi olla poikkeuksellisesti korkeintaan 4 viikkoa, mistä on sovittava etukäteen.
- Huomioi tilauksen mukaiset kiireelliset lääkemutokset
- Toimittaa annosjakelulääkkeiden toimitusten yhteydessä myös annosjakeluun soveltumattomat lääkkeet yksikön tilauksen mukaisesti
- Dokumentoi ja arkistoi viranomaisohjeiden mukaisesti annosjakelusta syntyvät asiakirjat
- Säilyttää asiakkaan reseptitiedot apteekin reseptinkäsittelyjärjestelmän aktiivirekisterissä 13 kk (tietosuojavaltuutettu Dnro 793/41/97). Apteekki säilyttää reseptitiedot apteekin rekisterissä arkistoituna 5 vuotta (Fimea 2/2016) ja hoitoyksikön lääkitysmuutosilmoitukset apteekissa 12 kk.
- Näiden lisäksi annosjakeluyksikön on kuvattava jokainen annospussi mahdollisten poikkeamien tai muiden epäselvyyksien selvittämistä varten ja kuvat on säilytettävä 12 kk ajan. Laskutusdokumentaatio säilytetään kirjanpitolain (1336/1997) mukaisesti.

6.5 Lääkkeiden toimittaminen

Annosjakeluapteekin toimitusvarmuuden tulee olla 100 %. Toimitusvarmuus voi poikkeuksellisesti olla alle 100 % annosjakeluapteekista tai annosjakeluyksiköstä riippumattomasta syystä esim. lääkettä ei ole saatavissa koko maassa. Lääkkeet asiakkaalle toimittava annosjakeluapteekki hankkii asiakaskohtaiset lääkkeet sopimusvalmistussopimukseen perustuen toisen apteekin annosjakelupalvelusta tai tekee annosjakelun itse. Valmistaja vastaa sopimusvalmistuksena valmistetun lääkkeen laadusta ja valmistuksen asianmukaisuudesta, mikä on myös otettava huomioon annosjaeltuja lääkkeitä luovutuskuntoon tarkastettaessa (Fimean määräys 6/2011 Apteekkien lääkevalmistus).

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa lääkkeiden toimittamisesta annettuja säännöksiä toimittaessaan asiakaskohtaisesti annosjaeltuja lääkkeitä asiakkaalle. Tarkoituksena on varmistaa lääkitysturvallisuus. Palvelu-setelituottajan farmaseutti tai proviisori tarkastaa

annosjaetut lääkkeet luovutuskuntoon. (Fimean määräys 2/2016 Lääkkeiden toimittaminen). Tällöin tarkastetaan, että asiakkaalle määrätty lääkitys vastaa annosjaettua lääkitystä ja että lääkkeet on jaettu oikein. Palvelusetelituottajan tekninen henkilökunta ei ole oikeutettu tarkastamaan lääkkeitä luovutuskuntoon. Palvelusetelituottajan on kaksoistarkastettava annosjakelulääkkeet. Lääkemääräyksiin on saattanut tulla muutoksia tilauspäivän ja toimituspäivän välillä.

Toimitushetkellä tulee huomioida kiireelliset lääkitysmuutokset. Kiireettömät lääkemuutokset toteutetaan aina annosjakelujakson vaihtuessa. Lääkkeiden tilaukset on toimitettava yksikköön kuuden (6) arkipäivän sisällä yksikön tilauksesta. Lääkemääräystä toimitettaessa tulee dokumentoida muun muassa toimittamispäivämäärä (Fimean määräys 2/2016 Lääkkeiden toimittaminen). Toimitus suoritetaan arkisin (ma-pe) klo 8–16 välillä, mikäli erikseen ei ole toisin sovittu. Tarkemmat jakelupäivät sekä aikataulut sovitaan yhdessä lääkehoidosta vastaavan yksikön ja palvelusetelituottajan kanssa.

Palvelusetelituottaja vastaa ja valvoo toimittamiensa lääkkeiden asianmukaisesta kuljettamisesta lääkehoidosta vastaavan yksikön ja palvelusetelituottajan välillä. Jos annosjakeluapteekki sijaitsee eri kunnassa, kuin palvelua vastaanottava asukas, asiakas vastaa kustannuksista, paitsi silloin, jos kunnassa, jossa hoito tapahtuu ei ole sopimusapteekkia. Tällöin kuljetuskustannuksista vastaa hyvinvointialue.

Kiireelliset uudet lääkkeet ja kuuriluontoiset lääkkeet tulee toimittaa saman päivän aikana ma-pe (ei arkipyhinä) ilman erillistä korvausta hoitavan yksikön ja palvelusetelituottajan yhdessä sopimana aikana. Tilaus tulee olla tehtynä ja reseptit käytettävissä paikallisesti sovitun aikataulun mukaisesti. Jos annosjakeluapteekki sijaitsee eri kunnassa, kuin palvelua vastaanottava asukas, lääketoimitus on tehtävä seuraavana arkipäivänä.

6.6 Muutostilanteet

Annosjakelussa olevien asiakkaiden lääkemuutosten hallinnasta tulee sopia paikallisesti lääkehoidosta vastaavan yksikön, palvelusetelituottajan ja lääkärin kesken. Lääkäri päättää asiakkaiden lääkehoidossa tapahtuvista muutoksista, esimerkiksi lääkkeen lopettamisesta, annostusohjeen muuttamisesta tai uuden lääkkeen lisäämisestä ja määrää muutoksen ajankohdan. Mahdollisuuksien mukaan muutokset jaksotetaan annosjakeluerien toimitusrytmin mukaisesti. Tarvittaessa tulisi miettiä myös asiakkaan annosjakelunpalvelun keskeyttämistä väliaikaisesti. Erityisesti alkuvaiheessa ja lääkitysmuutosten yhteydessä tulee käyttää sähköisten lääkemääräysten rinnalla erillistä lääkehoidosta vastaavan yksikön laatimaa lääkityslistaa, jotta palvelusetelituottaja voi varmistaa, että kaikki asiakkaan sähköiset lääkemääräykset ovat ajan tasalla Reseptikeskuksessa. Lääke voidaan poistaa annosjakeluerästä lääkehoidosta vastaavassa yksikössä tai palvelusetelituottajan toimesta (apteekin oma konejakelu tai dosettijakelu) lääkitysturvallisuutta vaarantamatta. Jos kyseessä on annospussit, lääkkeen poistaminen on luontevinta tehdä lääkehoidosta vastaavassa yksikössä, jossa kerta-annos muutenkin avataan. Lääke voidaan poistaa

annospusseista palvelusetelituottajan toimesta, jos annosjaeltua erää ei ole toimitettu palvelusetelituottajalta lääkehoidosta vastaavaan yksikköön. Lääkkeen poistaminen tai muu muutos sekä sen ajankohta dokumentoidaan huolella lääkehoidosta vastaavan yksikön ja palveluseteli-tuottajan asiakastietoihin. Lisäksi annostelijoihin tulee merkitä avauksen päivämäärä sekä avaajan nimi ja organisaatio. (STM Lääkkeiden potilaskohtaisen annosjakelun hyvät toimintatavat 2016:1)

6.7 Annosjakelun lopettaminen

Annosjakelun lopettamiseen voidaan päätyä useista syistä. Tyypillisimpiä syitä ovat asiakkaan voinnin muuttuminen niin, että asiakas ei hyödy enää annosjakelusta tai hänen lääkityksensä ei muutoin sovellu enää annosjakeluun. Lääkehoidosta vastaavan yksikön sairaanhoitajan vastuulla on ilmoittaa välittömästi asiakkaan annosjakelun lopettamisesta asiakkaalle tai omaiselle sekä palvelusetelituottajalle, jonka kanssa annosjakelusopimus on tehty. Näin vältetään tarpeettomien annosjaeltujen lääkkeiden tilaaminen.

6.8 Annosjakeluapteekin vaihtaminen

Annosjakelun vaihtaminen palvelusetelituottajalta toiselle edellyttää asiakkaan antamien suostumusten päivittämistä ja sopimusta uudelle palvelusetelituottajalle. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa palvelusetelituottajaa, tulee asiakkaan ilmoittaa siitä sovituille yhteyshenkilöille sekä palvelusetelituottajalle. Irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi. Irtisanomisaikana palvelusetelituottaja toimittaa sovitut tilaukset asiakkaalle, vapauttaa varatut annosjakelusetelit sekä ilmoittaa asiakkaalle ja setelin tehneelle viranhaltijalle annosjakelulääkkeiden loppumisen ajankohdan.

6.9 Asiakkaan maksut

Lääkkeiden annosjakelun palvelusetelissä Lapin hyvinvointialue käyttää kattohintaa, jolla palvelusetelituottajan on palvelu tuotettava. Palvelusetelillä myönnetystä lääkkeiden annosjakelusta ei saa koitua asiakkaalle omavastuusuutta. Lapin hyvinvointialueen hallitus vahvistaa palvelusetelin arvot vuosittain. (Liite palvelusetelin arvo) Palvelusetelituottaja ei voi tehdä palvelu-setelipalvelun osalta hinnan korotuksia. Jos lääkkeet ovat kadonneet, ne ovat käyttökelvottomat tai asiakkaalle tehdään annosjakelutilaus kotiutumisen yhteydessä annosjakeluaikataulun ulkopuolella, hoitava yksikkö tekee sähköisessä järjestelmässä palvelusetelin lisä-pussitilauksesta. Jos lääkkeiden katoaminen on aiheutunut asiakkaasta johtuvista syistä, asiakas kustantaa itse lisäpussitilauksen. Mikäli hoitavassa yksikössä häviää lääkkeitä, yksikkö vastaa korvaavien lääkkeiden hankinnasta omalla kustannuksellaan. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain palvelusetelissä mainitun palvelun maksamiseen Lapin hyvinvointialueen hyväksymältä palvelusetelituottajalta. Asiakas voi hankkia palvelusetelituottajalta lisäpalveluja- tai tuotteita,

mutta asiakas maksaa itse hankkimansa lisäpalvelut palvelusetelituottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

6.9.1 Palvelun laatuvaatimukset

Annosjaettujen lääkkeiden toimittamiseen soveltuvat pääsääntöisesti samat säännöt kuin muidenkin lääkkeiden toimittamiseen, mutta annosjakelun toimintatavat poikkeavat normaalista lääkkeen toimittamisesta. Tämän vuoksi hoitavien yksiköiden ja palvelusetelituottajien on huolehdittava siitä, että annosjakelun parissa työskentelevillä on riittävä koulutus ja ohjeistus annosjakelupalvelun toteuttamiseen.

6.9.2 Asiakkaan lääkeneuvonta

Läkelain (395/1987) 57 §:n 1 momentin mukaan lääkkeitä apteekista ja sivuapteekista toimitettaessa farmaseuttisen henkilökunnan on pyrittävä varmistumaan lääkeneuvonnan avulla siitä, että lääkkeen käyttäjä on selvillä lääkkeen oikeasta ja turvallisesta käytöstä. Palvelusetelituottajan on huolehdittava myös annosjakelu-palvelua käyttävien asiakkaiden tai omaisten/omaishoitajien lääkeneuvonnasta, vaikka tämä ei aina toteudu suoraan lääkkeiden toimittamisen yhteydessä. Palvelusetelituottajan lääkeneuvonta voidaan paikallisesti sopia välittää myös lääkehoidosta vastaavan yksikön henkilöstön kautta asiakkaalle. Lisäksi palvelusetelituottajan farmaseutti tai proviisori voi antaa lääkeneuvontaa säännöllisillä lääkehoidosta vastaavien yksiköiden henkilökunnan sekä asiakkaiden ja/tai heidän omaisten koulutustilaisuuksilla. Asiakkaalla pitää olla mahdollisuus saada myös kirjallista tai sähköistä lääkeneuvonnan materiaalia. Näiden toimittamisesta asiakkaalle tulee sopia aina paikallisesti.

6.9.3 Muuta vaatimukset

Lääkkeiden toimittajana oleva apteekki on läkelain (395/1987) ja Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen (Fimean) määräysten perusteella vastuussa toiminnan laadusta sekä annosjakelun asianmukaisuudesta. Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset.

6.9.4 Henkilöstö ja vastuuhenkilö

Palvelua suorittavilla henkilöillä tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukainen koulutus ja ammatillinen pätevyys (proviisori, farmaseutti). Palvelusetelituottajan tulee nimetä annosjakeluvastaava ja hänen varahenkilönsä, jotka hoitavat käytännön yhteydenpidon hoitohenkilökuntaan ja lääkäreihin,

nämä henkilöt vastaavat myös tarvittavasta lääkeneuvonnasta. Hoitava yksikkö antaa palvelusetelituottajalle yhteystiedot yksikköön. Toimintayksiköiden hoitajille ja lääkäreille tulee olla käytössään tietokanta, jossa on ajan tasalla oleva annosjakeluyksikön lääkevalikoima sekä kuvat ja kuvaukset lääkkeistä. Tietokanta auttaa lääkkeiden tunnistamisessa, säästää aikaa ja lisää lääkitysturvallisuutta. Toimintayksikön tulee toimittaa palvelusetelituottajalle yhteystietonsa. Palvelusetelituottaja vastaa henkilöstönsä riittävästä osaamisesta, ammatillisesta täydennyskoulutuksesta sekä apteekkitoimintaan kuuluvasta normien ja annosjakelutoiminnasta viranomaisten antamien määräysten ja ohjeiden mukaisesta toiminnasta mukaan lukien hyväksytyjen annosjakelupakkausten käyttämisestä.

6.9.5 Tietojen ajantasaisuus

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelituottajat, joilta asiakas voi hankkia palveluja palvelusetelillä. Lapin hyvinvointialue pitää yllä julkista luetteloa hyväksytyistä palvelusetelituottajista. Julkinen luettelo on sähköisessä järjestelmässä. Julkisessa luettelossa ei voi mainostaa muita kuin palvelusetelipalveluja. Julkisen luettelon tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta vastaa palvelusetelituottaja. Palvelusetelituottajat päivittävät sähköiseen järjestelmään hinnastonsa, osoitetietonsa, yhteyshenkilönsä sekä toiminta-alueensa.

6.9.6 Laskutus

Laskutusta koskevat ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 11. Annosjakelun keskeytyessä Lapin hyvinvointialueen ilmoituksella, palvelusetelituottajalla on oikeus periä annosjakelumaksu (2 vko), mikäli asiakkaan lääketilaus on ehtinyt mennä annosjakeluyksikköön, eikä tilausta ole enää mahdollista perua. Asiakas vastaa lääkekustannuksista.