



# Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelukohtainen palvelusetelisääntökirja

## Silmälasipalvelu

Hyväksytty yleisten palveluiden lautakunnassa: 12.9.2024 §84

---

Palveluyksikkö

Päivämäärä

---

## Sisällys

<b>1 PALVELUN KUVAUS JA PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET .....</b>	<b>3</b>
1.1 Henkilöstö ja osaaminen .....	3
1.2 Laadunhallinta ja valvonta .....	4
1.3 Tilat, laitteet ja välineet .....	4
1.4 Turvallisuus .....	4
<b>2 SILMÄLASIPALVELUN PALVELUKUVAUS .....</b>	<b>4</b>
2.1 Asiakkuuden prosessi .....	5
2.2 Palvelun sisältö .....	5
<b>3 PALVELUKERRAN PERUUTUS.....</b>	<b>5</b>
<b>4 KÄYNTITIEDOT, KIRJAAMINEN JA PALVELUPALAUTE.....</b>	<b>5</b>
<b>5 PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU .....</b>	<b>6</b>
<b>6 LASKUTUS HYVINVOINTIALUEELTA JA ASIAKKAALTA .....</b>	<b>6</b>

## 1 PALVELUN KUVAUS JA PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET

Palvelusetelillä hankittavan silmälasipalvelun tulee sisältää asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavat, tavanomaiset silmälasit, jotka on valittu yhdessä asiakkaan kanssa. Silmälasipalvelu sisältää myös silmälasikehysten sovituksen ja linssivalinnat. Palveluntuottaja vastaa silmälasien sopivuudesta asiakkaalle.

Palveluseteli silmälasien hankkimiseksi lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä voidaan luovuttaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakkaille karsastuksen ja toiminnallisen heikkonäköisyyden hoitoon ja ehkäisyyn alle 8–vuotiaalle lapselle (ja harkinnan mukaan sitä vanhemmalle, jonka toiminnallisen heikkonäköisyyden hoito on selvästi kesken) sekä afakian perusteella tai muulla lääketieteellisellä perusteella.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleisen sääntökirjan ja tämän sääntökirjan mukainen. Tämä palvelukohtainen sääntökirja tulee voimaan 1.9.2024 alkaen.

### 1.1 Henkilöstö ja osaaminen

Silmälasikehysten sovituksiin ja linssivalintaan liittyvästä asiakaspalvelusta huolehtivan henkilön tulee olla koulutukseltaan optikko tai optometrismi. Apuvälinearviosta ja sovituksista vastaavan henkilön tulee olla sama henkilö asiakkaan palvelujakson ajan, ellei asiasta erikseen asiakkaan kanssa muuta sovita. Lisäksi palvelusta vastaavan henkilön voi korvata toisella saman pätevyyden omaavalla henkilöllä loman, sairauden, koulutuksen tai muun vastaavan pakottavan poissaolon vuoksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelua toteuttava henkilöstö täyttää lainsäädännön mukaiset kelpoisuusvaatimukset ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säädösten mukainen oikeus. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että terveydenhuollon ammattihenkilöllä on oikeus toimia ammattihenkilönä. Palvelua toteuttavalla henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa millä muilla kielillä palvelua voidaan lisäksi toteuttaa.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan Pohjois-Savon hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

## 1.2 Laadunhallinta ja valvonta

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien tutkimus- ja hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajalla tulee olla ajantasainen omaevalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa informoida Pohjois-Savon hyvinvointialuetta tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta. Palveluntuottaja ylläpitää ajantasaiset tietonsa palvelusetelijärjestelmässä.

## 1.3 Tilat, laitteet ja välineet

Silmälasien sovitukset tapahtuvat palveluntuottajan tiloissa, joiden edellytetään olevan asianmukaisia. Palveluntuottajan on huolehdittava tilojen turvallisuudesta, siisteydestä ja esteettömyydestä. Vastaanottotilaan tulee olla esteetön kulku ja vastaanottotilassa tulee olla erillinen sovitustila tai vastaava tila. Pohjois-Savon hyvinvointialue voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakaspalvelutilat.

## 1.4 Turvallisuus

Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla säädöksiä, ohjeita ja yleisesti hyväksytyjä menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä (esim. kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle).

## 2 SILMÄLASIPALVELUN PALVELUKUVAUS

Palvelusetelillä hankittavan silmälasipalvelun tulee sisältää asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavat, tavanomaiset silmälasit, jotka on valittu yhdessä asiakkaan kanssa. Silmälasipalvelu sisältää myös silmälasikehykset ja niiden sovituksen sekä linssivalinnat. Palveluntuottaja vastaa silmälasien sopivuudesta asiakkaalle.

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan ja/tai tilattavissa riittävä määrä erilaisia silmälasikehyksiä kohderyhmälle. Silmälasien toimitusajan tulee olla enintään yksi (1) kuukausi.

Palveluyksikkö

Päivämäärä

Palveluntuottajan tulee pystyä tarjoamaan varastolinssejä, RX-linssejä, RX-linssejä prismalisällä (max. 7PD/linssi), kaksiteholinssejä (max. add +4) sekä executive-linssejä (max. add +4).

Palveluntuottajaa sitoo tuotevastuulaki (694/1990). Tuotteen (kehykset + linssit) takuu-aika tulee olla vähintään kolme (3) kuukautta. Takuu-aika alkaa tuotteen luovutuksesta asiakkaalle.

## 2.1 Asiakkuuden prosessi

Arviointi palvelusetelin tarpeesta tehdään Pohjois-Savon hyvinvointialueella asiakkaan hoitovastuuyksikössä, joka suorittaa apuvälinearvion 14 päivän kuluessa yhteydenotosta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta on ohjeistettu yleisessä sääntökirjassa.

## 2.2 Palvelun sisältö

Palveluntuottaja vastaa silmälaseihin ja palveluun liittyvistä virhetilanteista suoraan asiakkaalle. Palveluntuottajan tulee olla asiakkaan tavoitettavissa puhelimitse, internet – sivuillaan tai muulla tavoin ilmoittaminaan aukioloaikoina. Palveluntuottajalla tulee olla ajanvarausmahdollisuus joko puhelimitse tai sähköisesti ja aukioloaikojen on suositeltavaa kattaa viikonpäivät maanantaista lauantaihin.

## 3 PALVELUKERRAN PERUUTUS

Palvelukerran peruuntumisesta palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaalle välittömästi peruuntumiseen johtavan tiedon tultua. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakkaalta palveluntuottajasta johtuvasta syystä peruttua aikaa. Palveluntuottaja on velvollinen sopimaan asiakkaan kanssa uuden korvaavan ajan viivytyksettä.

## 4 KÄYNTITIEDOT, KIRJAAMINEN JA PALVELUPALAUTE

Palveluntuottaja on velvollinen täyttämään asiakaskohtaisen palvelutapahtuma sähköisesti PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään mahdollisimman pian, kuitenkin vähintään viikoittain.

Palveluyksikkö

Päivämäärä

---

Tietojen käsittelystä ja asiakasasiakirjojen arkistointimenettelystä on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen yleisessä sääntökirjassa.

## **5 PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU**

Pohjois-Savon hyvinvointialue on päättänyt silmälasipalvelun palveluseteliarvot. Palvelusetelit ovat kattohintaisia. Silmälasipalvelu luokitellaan lääkinällisiksi apuvälineeksi jonka vuoksi asiakkaalle ei tule maksettavaksi asiakasmaksulain mukaisesti omavastuusuutta palvelusetelillä hankittavasta palvelusta. Asiakas saa hankkia palvelusetelin arvoa kalliimman tuotteen, jolloin hänen tulee itse maksaa tuotteen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen hintaero.

Palveluntuottaja täydentää palvelukohtaisen hinnaston hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi. Hinnaston täydentämistä ohjaa palveluseteleiden kattohinnat. Palvelusetelien arvot on määritelty tarkemmin erillisessä liitteessä.

### **Palveluseteli silmälasipalvelulle**

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen maksamaa osuutta silmälasipalvelun hinnasta. Muita kustannuksia palveluseteliin ei hyväksytä. Palveluseteli on tasasuuruinen eli palveluseteli on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruisen palvelusetelin arvoon.

Matkakustannuksista asiakas voi saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

## **6 LASKUTUS HYVINVOINTIALUEELTA JA ASIAKKAALTA**

Palvelusetelillä Pohjois-Savon hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta silmälasipalvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Pohjois-Savon hyvinvointialue suorittaa palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman

---

Palveluyksikkö

Päivämäärä

---

hinnan. Laskutus tapahtuu kirjattujen palvelutapahtumien perusteella palvelusetelijärjestelmän kautta. Laskutusprosessia on kuvattu tarkemmin yleisessä sääntökirjassa.