



Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelukohtaisen palvelusetelin sääntökirja

Silmälasipalvelu

Sisällys

1	Palvelun kuvaus ja palvelun vähimmäisvaatimukset	3
1.1	Henkilöstö ja osaaminen	3
1.2	Laadunhallinta ja valvonta	3
1.3	Tilat, laitteet ja välineet	3
1.4	Turvallisuus	4
2	Silmälasipalvelun palvelukuvaus	4
2.1	Asiakkuuden prosessi	4
2.2	Palvelun sisältö	4
3	Palvelukerran peruutus	5
4	Käyntitiedot, kirjaaminen ja palvelupalaute	5
5	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	5
6	Laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta	5
7	Liitteet	5

1 Palvelun kuvaus ja palvelun vähimmäisvaatimukset

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

Palveluseteli silmälasien hankkimiseksi lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä voidaan luovuttaa asiakkaille karsastuksen ja toiminnallisen heikkonäköisyyden hoitoon ja ehkäisyyn alle 8–vuotiaalle lapselle (ja harkinnan mukaan sitä vanhemmille, 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.

1.1 Henkilöstö ja osaaminen

Silmälasikehysten sovituksiin ja linssivalintaan liittyvästä asiakaspalvelusta huolehtivan henkilön tulee olla koulutukseltaan optikko tai optometri. Apuvälinearviosta ja sovituksista vastaava henkilö säilyy samana asiakkaan palvelujakson ajan, ellei asiasta erikseen asiakkaan kanssa muuta sovita. Henkilön voi korvata saman pätevyyden omaava kollega loma-aikoina, sairastuessa ja koulutuksessa ollessa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan Pohjois-Savon hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelua toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusvaatimukset ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa millä muilla kielillä palvelua voidaan toteuttaa. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

1.2 Laadunhallinta ja valvonta

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

1.3 Tilat, laitteet ja välineet

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

1.4 Turvallisuus

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

2 Silmälasipalvelun palvelukuvaus

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

Palveluntuottajalla tulee olla valikoimissaan ja/tai tilattavissa riittävä määrä erilaisia silmälasikehyksiä lapsille. Silmälasien toimitusajan tulee olla enintään yksi (1) kuukausi. 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. Tuotteen takuu-aika tulee olla vähintään kolme (3) kuukautta. Takuu-aika alkaa tuotteen luovutuksesta asiakkaalle.

2.1 Asiakkuuden prosessi

Arviointi palvelusetelin tarpeesta tehdään asiakkaan hoitovastuuyksikössä. Asiakkaan on päästävä apuvälinearvioon neljäntoista (14) päivän kuluessa yhteydenotosta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta luettavissa tarkemmin yleisestä sääntökirjasta.

2.2 Palvelun sisältö

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

3 Palvelukerran peruutus

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

4 Käyntitiedot, kirjaaminen ja palvelupalaute

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

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

5 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluntuottajaksi hakiessaan palveluntuottaja ilmoittaa palvelunsa hinnan PSOP-palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä. Palveluntuottajan on ilmoitettava hinnaston hinnat siten, että hinta sisältää kehysten ja linssien lisäksi silmälasien sovituksen. Hintojen muutoksesta on kuvattu tarkemmin yleisessä sääntökirjassa. Palvelusetelien arvot tarkemmin liitteessä 1.

Palveluseteli silmälaseille

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 tasasuuruiseen palvelusetelin arvoon.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin 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 on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan. Laskutus tapahtuu kirjattujen

Silmätautien yksikkö

17.10.2022

palvelutapahtumien perusteella PSOP-järjestelmän kautta. Laskutusprosessista kuvattu tarkemmin yleisessä sääntökirjassa.

7 Liitteet

Liite 1. Silmälasipalvelun palvelustelien arvot