

## **HELSINGIN KAUPUNKI**

# **SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – SUUN TERVEYDENHUOLTO**

- I. YLEINEN OSA**
- II. PALVELUKOHTAINEN OSA**
- III. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYLOMAKE**

## SISÄLLYS

I.	YLEINEN OSA .....	3
1	MÄÄRITELMÄT .....	3
2	SÄÄNTÖKIRJA.....	4
2.1	Sääntökirjan luonne .....	4
2.2	Sääntökirjan muuttaminen .....	5
2.3	Sääntökirjan voimassaolo .....	5
3	ASIAKKAAN ASEMA .....	5
3.1	Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle .....	5
3.2	Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde .....	6
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	6
3.4	Asiakkaan kustannukset.....	7
4	PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET .....	7
4.1	Yleiset vaatimukset .....	7
4.2	Kunnan asettamat muut vaatimukset .....	9
4.3	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	13
4.4	Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö.....	13
4.5	Arvonlisäveroitus .....	14
5	KUNNAN VELVOITTEET .....	15
5.1	Yleiset veloitteet .....	15
5.2	Rekisterin pito .....	15
5.3	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu .....	15
6	PALVELUN SEURANTA JA VALVONTA .....	16
6.1	Palvelun laadun valvonta .....	16
6.2	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus .....	16
6.3	Hyväksymisen peruuttaminen.....	16
II.	PALVELUKOHTAINEN OSA: SUUN TERVEYDENHUOLLON SÄÄNTÖKIRJAN PERUSASIAT .....	19
	SUUN TERVEYDENHUOLLON KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT .....	19
	PALVELUSETELITYYPIT LYHYESTI .....	19
	PALVELUSETELIN ARVO JA TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU.....	19
	PALVELUNTUOTTAJAN TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU .....	20
	PALVELUSETELITOIMINNAN VASTUUHENKILÖT .....	21
	SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIT .....	21

SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIN SISÄLTÄMÄT TIEDOT .....	22
PALVELUSETELITYYPIT JA PALVELUSETELIEN VOIMASSAOLO.....	22
POIKKEUSTILANTEET PALVELUSETELITOIMINNASSA .....	24
<b>PALVELUNTUOTTAJA.....</b>	<b>24</b>
HAKEUTUMINEN PALVELUSETELITOIMINTAAN .....	25
VASTAANOTON VAIHTAMINEN/ UUDEN VASTAANOTON PERUSTAMINEN .....	25
MUUT HYVÄKSYMISKRITEERIT JA VELVOITTEET PALVELUNTUOTTAJALLE .....	26
(suurin osa löytyy sääntökirjan yleisestä osasta) .....	26
TAKUUKÄYTÄNNÖT PALVELUSETELIHOIDOSSA .....	29
ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA POTILASPALAUTE .....	30
PALVELUNTUOTTAJAN IRTISANOUTUMINEN/ IRTISANOMINEN.....	30
<b>KAUPUNGIN SUUN TERVEYDENHUOLTO .....</b>	<b>31</b>
LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI .....	31
SUUN TERVEYDENHUOLLON OSTOPALVELUT-YKSIKÖN YHTEYSTIEDOT .....	31
<b>ERITYISEN OSAN LIITTEET .....</b>	<b>32</b>

## I. YLEINEN OSA

### 1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

- 1) **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, jäljempänä **sosiaalihuollon asiakaslaki** 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, jäljempänä **potilaslaki**) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- 2) **Kunta** on palvelunjärjestäjä. Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös **kuntayhtymään**.
- 3) **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

- 4) **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti, sekä kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisesti maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on kunnan hyväksymä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), jäljempänä **palvelusetelilaki**, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

- 5) **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
- 6) **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palveluseleiden luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.

- 7) **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin luvussa 2.
- 8) **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kunta on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
- 9) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

## 2 Sääntökirja

### 2.1 Sääntökirjan luonne

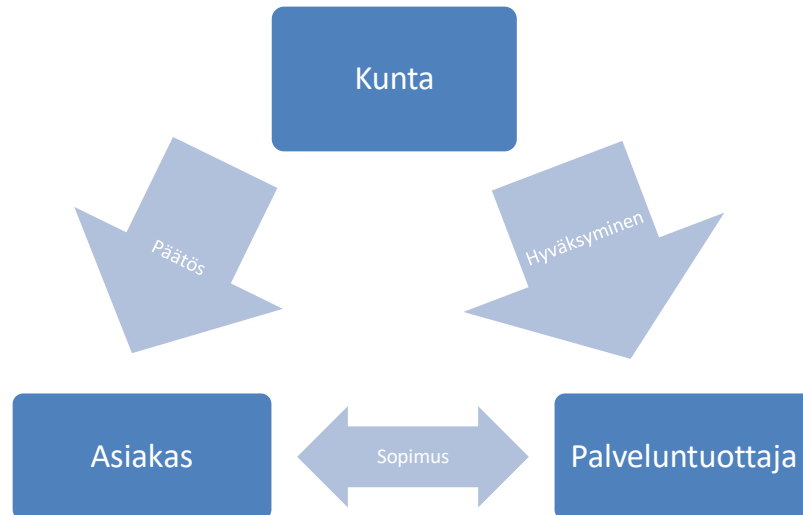
Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajaksi.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla sääntökirja koostuu seuraavista osista:

- Sääntökirjan yleinen osa
- Palvelukohtainen erityinen osa
- Tietoturvallisuusliite

Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eikä kyseisen palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.



## 2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muuttuneita sääntöjä, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Tällöin kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymispäätöksen perumisesta.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

## 2.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

# 3 Asiakkaan asema

## 3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua, että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn ajan. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muilla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Kunnan on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakaslaki 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

### 3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajille ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta. Kunnan henkilöstö antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Asiakas toimittaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelin päätöksen numeron sekä palveluntuottajan varmenteen.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

### 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisäätteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Asiakkaan asemaan sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä kuten palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia sekä potilaslakia.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle.

Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain (585/1986) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Mahdollisen muistutuksen tai kantelun teon lisäksi asiakkaan toivotaan antavan palautetta kunnan sosiaali- ja terveystaloukselle.

### 3.4 Asiakkaan kustannukset

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen ns. omavastuuosuuksena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottajan on informoitava asiakasta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen mahdollisesta laskutuksesta. Peruuttamattomista käynneistä ei voi laskuttaa sosiaali- ja terveystaloukselle.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka annetaan palvelusetelillä.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltäviin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Sosiaalihuollon antamaa palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta mahdolliseen kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksella, kotitalousvähennyksen voi saada näistä lisäpalveluista.

## 4 Palveluntuottajan velvoitteet

### 4.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset (alla). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut kunnan tässä sääntökirjassa sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.



Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmasta. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)).

1) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

Tieto tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

2) Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

3) Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalla kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

4) Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä;

Kriteerin täytyminen osoitetaan todistuksella voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta. Todistus toimitetaan ilmoittautumisen yhteydessä.

5) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan asettamia muita vaatimuksia. Näitä vaatimuksia käsitellään tämän sääntökirjan yleisen osan kohdassa 4.2 sekä erityisessä palvelukohtaisessa osassa.

## 4.2 Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu kohdassa 4.1 esitettyjen vaatimusten lisäksi täyttämään kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

### 1) Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinsoitteessaan.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 2) Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta

Terveydenhuoltopalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täytyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai otteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä, joka tulee toimittaa liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

Sosiaalipalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamistaan muista kuin ympärivuorokautisista sosiaalipalveluista jos ne ilmenevät lupahakemuksesta.

### 3) Verot ja sosiaaliturvamaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 4) TYEL, eläkemaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

## 5) Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta tai kohtuullisia työehtoja. Palveluntuottajan tulee olla järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

## 6) Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Omavalvontasuunnitelma on toimitettava liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä

## 7) Hankintalain veloitteet

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä luetelluista rikoksista.

## 8) Toimitilat

Niiden palveluntuottajan toimitilojen, joissa toteutetaan asiakaspalvelua, on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

## 9) Hintatiedot

Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelusetelijärjestelmässä toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

## 10) Potilas- ja asiakasasiakirjat

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat kunnan asiakirjoja vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassaolevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon säasiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Laki sosiaali- ja terveystieteiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä mukaisesti Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain 5§ mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 18§ koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettyä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Kunta voi antaa ostopalveluvaltuutuksen, jolla kunnan hyväksymä ja asiakkaan valitsema terveydenhuollon palveluntuottaja pääsee katsomaan palvelun tuottamisessa tarvitsemiaan asiakkaan potilastietoja Kanta-palvelusta sekä päivittämään tiedon toteuttamistaan hoitotoimenpiteistä Kanta-palvelun rekisteriin.

## 11) Salassapito ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveystoimiala noudattaa toiminnassaan aina lakia viranomaistoiminnan julkisuudesta sekä salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä. Palveluntuottajan on huomioitava kyseisten lakien määräykset.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot ja olemaan käyttämättä niitä muuhun kuin toimintaansa kyseisen palvelun tuottajana. Salassapitovelvollisuuden tulee olla voimassa myös työntekijän työsopimuksen päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasoista ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan liitteenä olevaa tietoturvallisuusliitettä ja henkilötietojen käsittelylomaketta.

## 12) Alihankkijat

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

## 13) Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointiviestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

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

Palveluntuottaja ei saa käyttää kunnan nimeä markkinoinnissa ilman kunnan kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää toimi kyseisen palvelun tuottajana.

#### 14) Tiedonanto kunnalle

Sekä kunta että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa palvelukohtaisesti. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta ja kirjallisesti kunnan vastuuhenkilölle. Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminnan keskeytykset ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan /yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu. Palveluntuottajan vastuuhenkilö ilmoittaa yrityksen palvelusetelitoiminnassa mukana olevat ammattihenkilöt lisäämällä tiedot henkilöstöluetteloon.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

#### 15) Lainsäädäntö, viranomaismääräykset ja ohjeet

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

### 4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti.

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Tarkistetaan tilaajavastuu.fi	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x	
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta		x
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x	
Kaupparekisteriin kuuluminen	x	
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	x	
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x	
Työehtosopimus	x	
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Omavalvontasuunnitelma		x
Lupa sosiaali- ja(tai) terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä		x

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

Kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

### 4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palveluntuottaja näkee asiakkaan palvelusetelin voimassaolon sekä arvon hakemalla setelin tiedot palvelusetelin päätöksen numerolla ja tuottajan varmenteella. Nämä tiedot tarkistettuaan palveluntuottaja voi aktivoida palvelusetelin itselleen.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat. Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu palveluntuottajan palvelusetelijärjestelmään kirjaamien toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palveluntuottaja laskuttaa Helsingin kaupunkia palvelukohtaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi -portaalissa palvelusetelipalvelukohtaisen koontilaskuviitteen ja kokonaissumman. Palveluntuottaja lähettää verkkolaskun oman laskutusjärjestelmänsä kautta. Laskulla tulee olla näkyvissä palse.fi -portaalin muodostama koontilaskuviite ja kokonaissumma. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. Palveluntuottaja laskuttaa Helsingin kaupunkia kuukausittain. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa laskullaan muita palveluita tai kuluja.

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua kunnan järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli kunta katsoo sen tarpeelliseksi.

#### 4.5 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

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:

- 1) valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- 2) sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin 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 päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 14.9.2011 (diaarinumero 604/40/2011). Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

## 5 Kunnan velvoitteet

### 5.1 Yleiset velvoitteet

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Kunnan työntekijä, joka on päättävässä asemassa valittaessa/hyväksyttäessä palveluntuottajia, ei voi olla työ- tai toimeksiantosuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavaan yritykseen. Kunnan palveluntuottajista päättävällä henkilöllä ei voi myöskään olla omistusta, eikä hän voi olla päättävässä asemassa palveluntuottajalla.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

### 5.2 Rekisterin pito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä kunta rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, kunta rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

### 5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuusuutta.



Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja kaupungilta voidaan esittää sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

## 6 Palvelun seuranta ja valvonta

### 6.1 Palvelun laadun valvonta

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

Palveluntuottaja on pyydettyään velvollinen toimittamaan kunnalle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat.

Kunnalla on oikeus tehdä laatusuranta sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

### 6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

### 6.3 Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- c) palveluntuottaja ei noudata (kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
- d) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- e) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa

palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista säännellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

**PALVELUKOHTAINEN OSA**  
**SUUN TERVEYDENHUOLTO**

## II. PALVELUKOHTAINEN OSA: SUUN TERVEYDENHUOLLON SÄÄNTÖKIRJAN PERUSASIAT

### SUUN TERVEYDENHUOLLON KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- 1) **omavastuuosuudella** sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi
- 2) **omavastuuosuuden kattohinnalla** Helsingin yksityishammaslääkärien hoitamien potilaiden maksettavaksi jääneiden omavastuuosuuksien keskiarvoa sen jälkeen, kun Kela-korvaukset on ensin vähennetty. Asiakkaan omavastuuosuus saa olla korkeintaan omavastuuosuuden kattohinnan suuruinen.
- 3) **maksimihinnalla** omavastuuosuuden kattohinnan ja palvelusetelin arvon summaa
- 4) **ostopalvelun valtuutuksella** Kanta-palveluihin sisältyvää lomakerakennetta, jota käytetään terveydenhuollon tietojärjestelmissä. Palvelunjärjestäjä antaa valtuutuksella palveluntuottajalle oikeuden palvelunjärjestäjän potilasasiakirjoihin ja oikeudet tallentaa syntyneet asiakirjat palvelunjärjestäjän rekisteriin.

### PALVELUSETELITYYPIT LYHYESTI

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa on käytössä seuraavat palvelusetelityypit: ensiavun jatkohoidon, kokonaishoidon, lohkeamahoidon palveluseteli ja tutkimus- ja hoitopalveluseteli. Palvelusetelityypit on tarkemmin selvitetty sääntökirjan kohdassa Palvelusetelit.

### PALVELUSETELIN ARVO JA TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU

#### PALVELUSETELIN ARVO

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon palvelusetelin toimenpidekohtaiset arvot perustuvat Suomen Hammaslääkäriliiton toimenpidekertoimiin. Helsingin kaupungin avaintoimenpiteelle antama (SFA10) arvo on 21 euroa. Niille toimenpiteille, joille ei ole olemassa Suomen Hammaslääkäriliiton kerrointa, kerroin on määritetty toimenpiteen vaativuuteen perustuen.

- 1) **Ensiapu- ja kokonaishoitopalvelusetelissä** palveluseteliarvo on toimenpidekohtaisten arvojen summa.
- 2) **Lohkeamapalvelusetelissä** palveluseteliarvo on hoitokokonaisuuskohtainen sisältäen yhden hampaan hoidon.

- 3) **Tutkimus- ja hoitopalvelusetelissä** palvelusetelin arvo sisältää tutkimuksen ja tarvittaessa purusiivekekuvat (BW). Mikäli tutkimuksessa todetaan hoidon tarvetta, hoitoa on mahdollista jatkaa potilaan kanssa sopien ilman erillistä lupaa enintään kahden hampaan ja kahden parodontologisen toimenpiteen käsittävänä palvelusetelihoitona. Tutkimus- ja hoitopalveluseteliin voi tarvittaessa lisätä panoraamatomografiakuvauksen (PTG) ilman erillistä lupaa. Tutkimuksen lisäksi tehtyjen toimenpiteiden ja panoraamatomografiakuvauksen palveluseteliarvot määräytyvät toimenpidekohtaisesti.

Kunnalla on oikeus muuttaa palvelusetelin arvon suuruutta ja omavastuukattoa sekä lisätä tai poistaa palvelusetelillä korvattavia toimenpiteitä. Näiden muutosten voimaantulopäivästä ilmoitetaan palveluntuottajille etukäteen. Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muutoksia, hänen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön annettuun määräaikaan mennessä. Muutokset eivät koske palveluseteleitä, jotka on myönnetty ennen muutospäivämäärää.

## PALVELUNTUOTTAJAN TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU

Palveluntuottajan palvelusetelihinnasto on palvelussa toimipistekohtainen. Palveluntuottaja on yritys eikä yksittäinen työntekijä.

Palveluntuottaja määrittää palvelusetelijärjestelmässä avaintoimenpiteelle (SFA10) oman kokonaishintansa (palvelusetelin arvo + potilaan omavastuu), jonka perusteella kaikkien muiden toimenpiteiden kokonaishinnat muodostuvat kerrointaulukkoon perustuen automaattisesti järjestelmään. Palveluntuottaja saa poiketa kertoimiin perustuvista hinnoista ainoastaan siinä tapauksessa, että toimenpiteen suunniteltu hinta ylittäisi järjestelmässä olevan maksimihinnan.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa palveluntuottajan toimenpide-/ hoitokokonaisuuskohtainen hinta ei saa ylittää Helsingin kaupungin määrittämää maksimihintaa. Tämä tarkoittaa samalla myös sitä, että hammaslääkärin perimä potilaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus ei muodostu suuremmaksi kuin toimenpidekohtainen omavastuuosuuden kattohinta. Tämä turvaa sen, että potilas ei joudu maksamaan palvelusetelihoidosta enempää kuin KELA-korvatusta yksityishammaslääkärin antamasta hoidosta.

Palveluntuottajan on mahdollista alentaa hintojaan milloin tahansa tekemällä palvelusetelijärjestelmässä uuden hinnaston ja lähettämällä sen kaupungille hyväksyttäväksi. Hintojen korotus on mahdollista vuosittain kaupungin tarkemmin ilmoittamana ajankohtana. Hinnaston muutos koskee myös keskeneräisiä hoitoja; palvelusetelijärjestelmässä keskeneräisen hoidon palvelusetelin arvo säilyy kuitenkin ennallaan. Palveluntuottajan tulee kertoa potilaalle, mikäli hänen maksettavakseen tuleva omavastuuosuus tässä tilanteessa muuttuu.

Palvelusetelillä pyydettyjä toimenpiteitä on mahdollista muuttaa lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä palveluseteli toiminnan toimenpidekoodien sallimissa rajoissa. Proteettisen hoidon muutoksissa palveluntuottajan tulee saada lupa

muutokseen suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksiköstä. Kts. sääntökirjan liite, palvelukohtaiset ohjeet. Tällöin kaupunki korvaa palveluntuottajalle muutetun toimenpiteen palveluseteliarvon mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa palvelusetelipotilaalleen kaikista hoidossa tapahtuvista muutoksista ja niiden vaikutuksista potilaan omavastuusuuteen. Mahdolliset hammastekniset laboratorikustannukset potilas maksaa kokonaan itse, kuitenkin hän maksaisi, jos hänet hoidettaisiin kunnan omassa toiminnassa.

Palveluntuottajan ilmoittamaan kokonaishintaan tulee sisältyä kaikki potilaalta veloittavat kustannukset, esimerkiksi erillistä toimistomaksua ei saa periä.

Palveluntuottajan tulee tehdä potilaalle kustannusarvio, mikäli potilaan omavastuosuus muuttuu tai potilaalle on myönnetty TUTHO-palveluseteli, jossa potilaan ei ole mahdollista verrata hoitokokonaisuuden hintaa julkisessa hintavertailussa ennen palveluntuottajalle hakeutumista.

## PALVELUSETELITOIMINNAN VASTUUHENKILÖT

Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti tiedotettava palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista palvelusetelijärjestelmän kautta ja kaupungin Ostopalvelut-yksikölle viipymättä sen jälkeen, kun muutos on tiedossa, **vii-meistään kuukautta ennen** kuin muutoksen on tarkoitus astua voimaan.

## SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIT

Palvelusetelillä ostetaan vain perushoitoa.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa ovat tällä hetkellä käytössä:

- Ensiavun jatkohoidon palveluseteli
- Kokonaishoidon palveluseteli
- Lohkeamapalveluseteli
- Tutkimus- ja hoitopalveluseteli

Potilaalle tehdään palvelusetelillä pyydyt toimenpiteet. Lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä johtuvat poikkeamat hoitosuunnitelmasta sallitaan, mutta niistä on aina sovittava yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Poikkeama voi tällöin olla hoitotoimenpiteen lisäys tai muuttuminen kestoaltaan tai vaikeusasteeltaan pienemmäksi tai isommaksi. Esimerkiksi tilanteen niin vaatiessa hampaan paikkaamisen sijasta samaan hampaaseen voidaan joutua tekemään juurihoito.

## SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIN SISÄLTÄMÄT TIEDOT

Suun terveydenhuollon palveluseteli sisältää seuraavat tiedot:

- potilaan nimi
- päätöksen numero ja varmenne
- palvelusetelin myöntäjän yhteystiedot
- palvelusetelin voimassaoloaika
- palvelusetelin sisältämät toimenpiteet

Kts liite: palvelukohtaiset ohjeet

## PALVELUSETELITYYPIT JA PALVELUSETELIEN VOIMASSAOLO

Palvelusetelille on määritelty voimassaoloaika. Kaupunki voi tarvittaessa lyhentää voimassaoloaika, joten se tulee tarkistaa erikseen myös palvelusetelistä. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin hoitajakson toteuttamiseen, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä riittävän ajoissa suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön. Katso LIITE: Palvelukohtaiset ohjeet, palvelusetelien voimassaoloaika.

### 1) ENSIAVUN JATKOHOIDON PALVELUSETELI

Mikäli kaupungin hammaslääkäri toteaa, että ensiavussa käynyt potilas tarvitsee vaiivan hoitamiseksi jatkohoitoa, hammaslääkäri tekee jatkohoitosuunnitelman ja voi tarjota potilaalle palveluseteliä. Potilaalle on ennen palvelusetelin antamista tehty tarvittavat röntgentutkimukset.

Suun terveydenhuollon päivystyksessä hoidetun potilaan jatkohoito voi olla hampaan poisto, juurihoito, paikkaus tai rikkoontuneen proteesin korjaus.

Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa suunnitelluista päivystyshoidon jatkohoitotoimenpiteistä sallitaan poikkeamat toimenpidekoodien rajoissa. Proteettisen hoidon muutoksissa palveluntuottajan tulee saada lupa muutokseen suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksiköstä (Kts. LIITE: Palvelukohtaiset ohjeet, ensiavun jatkohoidon palveluseteli).

Jos esim. hampaan juurihoito ei ole lääketieteellisesti perusteltua tai potilas ei halua hampaaseensa juurihoitoa, hammas voidaan poistaa. Muutoksista on sovittava potilaan kanssa yhteisymmärryksessä myös siksi, että muutokset vaikuttavat palvelusetelin arvoon potilaan omavastuuosuuteen.

Ensiavun jatkohoidon palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan.

## 2) KOKONAISHOIDON PALVELUSETELI

Potilaalle tehdään terveystieteellisessä suun ja hampaiston perustutkimus ja hoitosuunnitelma. Potilaalle voidaan tarjota palveluseteliä. Palveluntuottajahammaslääkäri toteuttaa tämän hoitosuunnitelman mukaiset toimenpiteet.

Mikäli palveluntuottajahammaslääkäri katsoo, että potilaan lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeellinen hoito poikkeaa palvelusetelissä määritellystä hoidosta merkittävästi, esim. jos jonkin hampaan toimenpiteelle ei ole perustetta, hän voi jättää sen tekemättä. Jos potilaalta löytyy enemmän hoidon tarvetta, palveluntuottajahammaslääkäri on velvollinen kertomaan muutoksista ja kustannuksista potilaalle. Palvelusetelillä pyydettyjä toimenpiteitä on mahdollista muuttaa lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä perushoidon toimenpidekoodien sallimissa rajoissa. Proteettisen hoidon muutoksissa palveluntuottajan tulee saada lupa muutokseen suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksiköstä. (Kts. LIITE: Palvelukohtaiset ohjeet, kokonaishoidon palveluseteli).

Kunta voi lisätä uuden toimenpiteen jo myönnettyyn palveluseteliin. Mikäli hoitosuunnitelman muutokseen ei anneta lupaa Ostopalvelut-yksiköstä, potilas ja hammaslääkäri voivat sopia hoidon (esim. hampaiden valkaisuhoito) toteuttamisesta yksittäisesti.

Kokonaishoidon palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan.

Mikäli hoitosuunnitelmassa on proteettista, purentaa kuntouttavaa tai purentafysiologista hoitoa, palveluntuottaja voi käyttää valitsemaansa hammasteknistä laboratoriot. Palveluntuottajan tulee sopia laboratoriokustannuksista yhteisymmärryksessä potilaan kanssa.

## 3) LOHKEAMAPALVELUSETELI

Suun terveydenhuollon asiakkaalle voidaan tarjota suoraan hoidon tarpeen arvion jälkeen palveluseteliä yksittäisen lohjenneen hampaan hoitoon.

Lohkeamapalvelusetelin kattama hoito toteutetaan yhdellä (syvän kariuksen hoitona käytettävässä kattamishoidossa kahdella) käynnillä. Lohkeamapalvelusetelin arvo sisältää kaikki käynnillä suoritettavat lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Hoito voi käytännössä vaihdella pienestä hionnasta vaikeaan poistoon. Lohkeamapalveluseteliä ei voi laajentaa käsittämään muuta hoitoa. Jos hammas vaatii juurihoidon, palveluntuottajahammaslääkäriin tulee olla yhteydessä suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön. Tällöin potilaan palvelusetelille lisätään juurihoidossa tarvittavat toimenpiteet.

Lohkeamapalveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan.



#### 4) TUTKIMUS- JA HOITOPALVELUSETELI

Kiireetöntä aikaa varaavalle suun terveydenhuollon potilaalle voidaan tarjota tutkimus- ja hoitopalveluseteliä. palveluseteli on kokonaisuus, joka sisältää palveluntuottajahammaslääkärin tekemän tutkimuksen ja tarvittaessa bitewing-röntgenkuvat (tutkimusosa). Mikäli potilaalla on hoidon tarvetta, palveluntuottajahammaslääkäri voi potilaan kanssa sopien jatkaa hoitoa ilman erillistä lupaa, enintään kahden hampaan ja kahden parodontologisen toimenpiteen käsittävänä palvelusetelihoitona. Tutkimus- ja hoitopalveluseteliin on mahdollista lisätä tarvittaessa panoraamatomografiakuvaus (PTG) ilman erillistä lupaa. Tutkimusosalla on kiinteä palveluseteliarvo. Mahdollisesti lisäksi tulevien kahden hampaan ja parodontologisten hoitotoimenpiteiden sekä panoraamatomografiakuvauspalveluseteliarvot määräytyvät toimenpidekohtaisesti.

Tutkimus- ja hoitopalveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan.

#### POIKKEUSTILANTEET PALVELUSETELITOIMINNASSA

Mikäli potilaalle tulee palvelusetelihoitojakson aikana päivystyskriteerit täyttävää hoidontarvetta, palveluntuottaja voi tehdä tarvittavan ensiaputoimenpiteen. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ottaa yhteys suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön, joka voi liittää toimenpiteen palveluseteliin.

Mikäli palveluntuottaja joutuu olemaan äkillisesti poissa työstä tai potilaan hoito pitkityy muista syistä, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä Ostopalvelut-yksikköön. Potilaan tarvitseman jatkohoidon toteutuspaikka arvioidaan tällöin tapauskohtaisesti.

Potilas voi aina halutessaan siirtyä toisen palveluntuottajan hoitoon, -poikkeuksena Tutkimus- ja hoitopalveluseteli, joka on hoitokokonaisuus. Tutkimus- ja hoitopalvelusetelin sisältämät kaikki palvelutapahtumat tulee toteuttaa saman palveluntuottajahammaslääkärin toimesta.

## PALVELUNTUOTTAJA

Palveluntuottajan toiminnan tavoitteena on toteuttaa asiakaslähtöisesti palvelusetelillä pyydetty hoito hyvien hoito- ja toimintakäytäntöjen mukaisesti siten, että hoito on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Hyvään suun hoitoon kuuluvat terveyttä edistävät ja suusairauksia ehkäisevät toimenpiteet. Potilasta motivoidaan ja tuetaan ottamaan itse vastuu omasta suun terveydestään.

## HAKEUTUMINEN PALVELUSETELITOIMINTAAN

### ***Katso erilliset hakutumisohteet***

Hakeutuminen palveluntuottajaksi velvoittaa palveluntuottajayrityksen vastuuhenkilöitä/ pääkäyttäjiä osallistumaan kunnan järjestämään järjestelmän hakeutumisen ja käyttökoulutukseen. Lisäksi yrityksen vastuuhenkilö on velvollinen kouluttamaan yrityksen muut työntekijät järjestelmän käyttöön.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon Ostopalvelut – yksikkö tarkastaa järjestelmässä palveluntuottailta hyväksymiskriteerien täyttymisen. Kun Helsingin kaupunki on virallisesti hyväksynyt yrityksen palveluntuottajaksi, voi hammaslääkäri aloittaa palvelusetelitoiminnan. Palveluntuottajayritys on vastuussa työntekijöittensä ammattioikeuksista ja suomenkielen taidosta, siten että ne täyttävät yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Lisäksi palveluntuottajayritys on vastuussa siitä, että yrityksessä toiminimellä toimivilla ammatinharjoittajilla tai yrityksen osakkailta on potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä. Palveluntuottaja vastaa palvelusetelitoimintaan osallistuvan henkilökuntansa kielitaitovaatimusten täyttymisestä, lakisääteisestä pätevyydestä, osaamisesta sekä lakisääteisistä koulutuksista, kuten säteilyturva-, tietosuojaja- ja lääkehoidonkoulutuksista. Palveluntuottaja huolehtii henkilökuntansa ammatillisen täydennys- ja jatkokoulutuksen toteutumisesta. Mikäli palvelusetelitoimintaan osallistuvan yksittäisen työntekijän kohdalla nämä ominaisuudet eivät täyty tai toiminnassa havaitaan puutteita, palveluntuottajan tulee vaihtaa kyseinen työntekijä toiseen tai kyseinen henkilö ei voi jatkaa palvelusetelitoiminnassa Helsingin kaupungin perustellusta vaatimuksesta. Mikäli näissä on puutteita, työntekijä ei voi jatkaa palvelussa. Suun terveydenhuolto tarkoittaa kaikkien yrityksen hammaslääkärien ja suuhygienistien ammattioikeudet.

## VASTAANOTON VAIHTAMINEN/ UUDEN VASTAANOTON PERUSTAMINEN

Mikäli palvelusetelitoiminnassa jo mukana oleva palveluntuottaja vaihtaa toiselle palvelusetelitoiminnassa olevalle vastaanotolle, hänen tulee tehdä palvelusetelijärjestelmässä uusi hakemus vastaamaan muuttuneita olosuhteita. Mikäli palvelusetelitoiminnassa mukana oleva palveluntuottaja perustaa kokonaan uuden vastaanoton, kaupunki tarkastaa hyväksymiskriteerien täyttymisen ja tekee hyväksymisestä virallisen päätöksen. Palvelusetelitoiminta uudella vastaanotolla on mahdollista aloittaa vasta kun vastaanoton tiedot näkyvät järjestelmässä.

## PALVELUNTUOTTAJAN LAKISÄÄTEISET HYVÄKSYMISKRITEERIT, kts. myös Palvelusetelöiminnan yleinen osa

Valtakunnallinen potilastiedon arkisto (KANTA) ja ostopalvelun valtuutus (OSVA)

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 käytettävissä ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä kun palveluntuottannossa otetaan Osva käyttöön, palveluntuottajan hyväksymispäätös voidaan perua ja palveluntuottaja poistetaan palvelusetelijärjestelmästä.

## MUUT HYVÄKSYMISKRITEERIT JA VELVOITTEET PALVELUNTUOTTAJALLE (suurin osa löytyy sääntökirjan yleisestä osasta)

### 1. PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET

- Palvelusetelillä toteutettavia terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja asetuksen (564/1994) mukaista pätevyyttä.

#### **Hammaslääkäri**

- Palveluntuottajaksi hakeutuvalla hammaslääkärillä tulee olla Valviran myöntämä lupa harjoittaa hammaslääkärin ammattia itsenäisesti laillistettuna ammattihenkilönä Suomessa. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).
- Kriteerien täytyminen tarkistetaan ajantasaisesti Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä.
- Hammaslääkärillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaito osoitetaan asetusten määräysten mukaisesti. Linkit asetuksiin: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030481>, <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030424>
- Palveluntuottajayrityksen tulee tarjota palveluja sekä suomen että ruotsin kielellä.

### Muu hoito- ja avustava henkilökunta

- Hammaslääkärillä tulee olla potilastyössä avustaja, esim. hammashoitaja.

### Suuhygienisti

- Mikäli yrityksessä on suuhygienisti ja hammaslääkäri haluaa siirtää osan toimenpiteistä suuhygienistin tehtäväksi, suuhygienistillä tulee olla ylempi hammashoitajan tutkinto tai hammashuoltajan, suuhygienistin tai suuhygienistin (AMK) tutkinto ja hänen tulee olla Suomessa laillistettu. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994)
- Suuhygienistillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito.
- Kielitaito osoitetaan asetusten määräysten mukaisesti. . Linkit asetuksiin: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030481>, <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030424>
- Palveluntuottajayrityksen tulee voida tarjota palveluja sekä suomen että ruotsin kielellä.

## 2. TÄYDENNYSKOULUTUSVAATIMUKSET

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottaja sitoutuu perustelluista syistä osallistumaan suun terveydenhuollon erikseen järjestämiin koulutuksiin.

## 3. TOIMITILAT JA LAITTEET

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottajan tulee ostopalvelutoiminnassaan noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Helsingin suun terveydenhuollon hygieniasuunnitelmaa, lääkahoitosuunnitelmaa sekä THL:n ohjetta ”Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan” (Välimaa, Hannamari).
- Kriteerin täytyminen osoitetaan omavalvontasuunnitelmassa.

## 4. POTILASASIAKIRJAT

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottaja kirjaa potilasasiakirjatiedot antamastaan hoidosta käyntikerroittain omaan potilastietojärjestelmäänsä potilasasiakirja-asetuksen (STM 30.3.2009/298 tai sitä uudemman) mukaisesti viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä.

- Lisäksi palveluntuottaja merkitsee toteutuneet toimenpiteet (palvelutapahtumat) palvelusetelijärjestelmään viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. Palvelusetelijärjestelmän tapahtumakirjausten tulee olla yhtenäiset potilaskertomuksen kanssa, koska niiden perusteella tapahtuu palvelutapahtumien laskutus. Potilasasiakirjojen tallennus Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon rekisteriin tulee tehdä suomen kielellä. Tästä on tehty päätös mm. sen vuoksi, ettei potilasturvallisuus vaarantuisi.

#### 5. POTILASASIAKIRJATIETOJEN TOIMITTAMINEN KAUPUNGILLE

- Palveluntuottaja toimittaa antamastaan hoidosta potilasasiakirjatiedot röntgen-kuvineen sähköisesti Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon määritelmien mukaisesti kunnes palveluntuottajan kirjaamat potilas-tiedot tallentuvat potilastiedon arkistoon järjestäjän rekisteriin ostopalvelun valtuutus -asiakirjan avulla.

#### 6. POTILASASIAKIRJOJEN LAADUN HALLINTA

- Palveluntuottajan tulee pitää jokaisesta potilaastaan jatkuvaan muotoon laadittua, aikajärjestyksessä etenevää potilaskertomusta. Potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä.
- Potilaskertomuksessa pitää olla potilasasiakirja-asetuksen (298/2009) mukaiset perustiedot sekä merkinnät jokaisesta potilaan hoitokäynnistä hoidon toteutumisen mukaisesti. Tiedoista tulee ilmetä mm. toimenpiteiden suorituspäivä ja sisältö, kuten käytetyt puudute- ja paikka-aineet ym. materiaalit sekä hoidon kulku (esim. juurihoidon eteneminen neulanmittoineen). Annettuun hoitoon liittyvät röntgenkuvat tulee toimittaa suun terveydenhuoltoon muiden potilasasiakirjojen kanssa.
- Kaikki lääkemääräykset, hammaslaboratiolähetteet, sairauslomat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee merkitä niiden antamisajankohdan mukaisesti.
- Potilasasiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa henkilötietolaissa säädettyä huolellisuusveloitetta siten, että potilassuhteen luottamuksellisuus ja potilaan yksityisyyden suoja turvataan. Potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vas-

tuunsa sitä edellyttävät. Potilasasiakirjat tulee laatia siten, että asiakirjoihin sisältyvien tietojen eheys ja käytettävyys voidaan turvata tietojen säilytysaikana. Koska asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja, palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjoja käsitellessään lisäksi, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palveluntuottajan tulee pitää palvelusetelipotilaita koskevat potilasasiakirjat erillään muista vastaavista asiakirjoistaan.

## 7. AJANVARAUS JA HINTATIETOJEN YLLÄPITÄMINEN

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan kaikki suun terveyden perustoi-  
menpiteet mukaan lukien juurihoidot, poistot ja akryyliosaproteesit.  
Kts. palvelukohtainen liite.
- Potilaan koko hoitojakson tulee toteutua hammaslääketieteellisen  
tarpeen mukaan kohtuuajassa.
- Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta ja informoi potilasta tar-  
peen mukaan esimerkiksi antamalla hoitoon valmistautumisohjeet  
sekä hoidon jälkeisen ohjeistuksen (omahoito/ seuranta, jatkohoito).

## 8. PALVELUN LAATU

Kts sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Hoidon tulee perustua hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin sekä ol-  
tava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Hoidon on  
noudatettava Suomalaisen Lääkäriseura Duodecimin ja Suomen  
Hammaslääkäriseuran Apollonian julkaisemia käypähoitosuosituksia.

## TAKUUKÄYTÄNNÖT PALVELUSETELIHOIDOSSA

- Potilas ohjataan ottamaan yhteyttä palveluntuottajahammaslääkəriin meneillään olevaa hoi-  
toa koskeissa ongelmatilanteissa. Palvelusetelikäytännössä tämä on palvelun tuottavan  
hammaslääkärin ja asiakkaan välinen asia, koska heidän välilleen syntyy sopimussuhde ja  
sitä koskevat kuluttajaoikeuden säännökset.

**Takuuhoitokäytännöt eri hammaslääketieteellisillä osa-alueilla ovat seuraavat:**

### **Paikkaushoito**

Paikka uusitaan pääsääntöisesti takuuna maksutta 12 kuukauden ajan, mikäli potilas-  
asiakirjaan ei ole kirjattu tavanomaista huonompaa ennustetta paikan kestolle.

**Juurihoito**

Juurihoito uusitaan takuuna, mikäli jälkikäteen voidaan todeta selvä hoitoon liittyvä laatuvirhe, kuten vajaa juuritäyte, eikä potilasasiakirjoista ilmene erityistä syytä laatu- virheeseen. Juurihoidon takuu-aika harkitaan tapauskohtaisesti tarvittaessa erikois- hammaslääkärinä konsultoiden. Takuuna uusittavaan juurihoitoon liittyvää paikkausta ei veloiteta. Mikäli juurihoidettu/ juurihoidossa oleva hammas joudutaan poistamaan asianmukaisesta hoidosta huolimatta, hampaan poistosta laskutetaan tavanomai- sesti.

Mikäli äskettäin paikattu hammas joudutaan yllättäen juurihoitamaan, ja paikkaus- käynnin yhteydessä hampaan tilan arviointi on tehty asianmukaisesti eikä silloin ole ollut havaittavissa indikaatioita juurihoidolle, juurihoidosta veloitetaan tavanomaisesti, samoin uudesta paikasta.

**Proteettinen hoito**

Työ uusitaan takuuna, jos työssä todetaan selvä virhe joko proteesin suunnittelussa tai sen teknisessä toteutuksessa. Ennen takuutyöhön ryhtymistä on kuitenkin selvitet- tävä, onko kysymyksessä potilaan tottumattomuus uusiin proteeseihin tai esim. poti- laan epärealistiset odotukset, joita ei ole osattu huomioida ennen proteettisen työn aloittamista.

**ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA POTILASPALAUTE**

- Velvoitetaan keräämään asiakaspalautetta ja raportoimaan niistä sekä kehittä- mään asiakastyytyväisyyttä, kts. tarkemmin palvelukohtainen liite.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan asiakslähtöisesti ja asiakastyytyväisyys huomioi- den.
- Mikäli palvelu joudutaan uusimaan tai potilas tarvitsee muuta palvelua palveluntuot- tajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

**PALVELUNTUOTTAJAN IRTISANOUTUMINEN/ IRTISANOMINEN**

- Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palve- lusetelipotilaidensa palvelusetelillä pyydetyt hoidot valmiiksi. Jos kaupunki irtisanoo palveluntuottajan, niin palvelusetelipotilaiden jatkohoito sovitaan potilaskohtaisesti. Potilas voi halutessaan jatkaa palvelusetelillä pyydettyjä keskeneräisiä hoitoja tai toimenpiteitä toisella palveluntuottajalla tai kaupungin suun terveydenhuollossa.

## KAUPUNGIN SUUN TERVEYDENHUOLTO

### LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa.

Toiminnan määrää ja laatua seurataan raporteina. Seurannan kohteina voivat olla esim. potilaiden ja käyntien määrät, tutkimukset sekä suun terveyst indeksi ja toimenpiteet. Potilastyön ja -turvallisuu den laadun mittarina käytetään mm. takuutyönä teh-tyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää.

Palvelusetelitoiminnassa seurataan myös mm. hoitosuunnitelman sisältämien toimen- piteiden ja hoitokokonaisuuksien toteutumista ja kustannuksia sekä hoitosuunnitel- masta poikkeavien toimenpidemuutosten määrää. Kunta voi tehdä myös asiakasty- tyväisyy skyselyjä, joilla se selvittää potilaiden tyytyväisyyttä palveluntuottajien toimin- nan laadun eri osa-alueisiin.

Palvelunjärjestäjän tulee laatia omalle toiminnalleen omavalvontasuunnitelma. Valvira on edellyttänyt omavalvontasuunnitelmaa jo usean vuoden ajan niiltä palveluntuotta- jilta, joilla on useampi kuin yksi toimipiste.

- Valviran määräys Dnro 7018/00.01.00/2012:  
[http://www.valvira.fi/documents/14444/37132/Maarays\\_2\\_2012\\_yk- sityisen\\_terveydenhuollon\\_omavalvontasuunnitelma.pdf](http://www.valvira.fi/documents/14444/37132/Maarays_2_2012_yk- sityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf)
- Mallipohja:  
[http://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen\\_tervey- denhuollon\\_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65- 7c07-9955c66ceedb](http://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen_tervey- denhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65- 7c07-9955c66ceedb)

### KORVAUS PALVELUNTUOTTAJALLE

Jos potilas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun, palveluntuottaja itse huolehtii maksuneu- votteluista sekä mahdollisesta perinnästä.

### SUUN TERVEYDENHUOLLON OSTOPALVELUT-YKSIKÖN YHTEYSTIEDOT

Osoite:  
Helsingin kaupunki,  
Suun terveydenhuolto,  
Ostopalvelut-yksikkö  
PL 6452  
00099 Helsingin kaupunki

Sähköpostiosoite: [suunte.ostopalvelut@hel.fi](mailto:suunte.ostopalvelut@hel.fi)



## ERITYISEN OSAN LIITTEET

Luettelo sähköisen hakemuksen yhteydessä sähköisesti toimitettavista liitteistä löytyy palvelusetelijärjestelmästä ja Helsingin suun terveydenhuollon sivustolta:  
<https://www.hel.fi/sote/palveluseteli-fi/tuottaja/suun-terveydenhuollon-palveluseteli>

Osa pyydetyistä liitteistä saadaan sähköisestä järjestelmästä automaattisesti, koska palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani -ohjelmaan. Potilasvakuutustodistus tulee palveluntuottajan liittää itse järjestelmään.  
Sähköisen hakemuksen yhteydessä tulee toimitettaa vaadittavat liitteet.

**Palvelutapahtumien kirjaamiseen liittyvät liitteet:** (LIITE: Palvelukohtaiset ohjeet)

### **III. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYLOMAKE**

Henkilötietojen käsittelylomake on erottamaton osa Helsingin kaupungin tietosuoja- ja salassapitoliitettä. Tämä lomake astuu voimaan, kun Palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveystietojen tuottajaksi ja on voimassa niin kauan kuin Palveluntuottaja tuottaa Palvelua.

### **SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELI**

Palveluntuottajan henkilötietojen käsittely koskee niiden Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaiden henkilötietoja, jotka ovat saaneet palvelusetelin suun terveydenhoitoon.

Määräaikainen; on voimassa kunkin asiakkaan kohdalla palveluntuottajan palvelusetelillä tuottaman suun terveydenhoitojakson ajan.

Palveluntuottaja voi kerätä, tallentaa ja muokata suun terveydenhoitojakson toteuttamiseen tarvittavia henkilötietoja asiakkaasta, joka on itse yhteydessä palveluntuottajaan saatuaan suun terveydenhuollon palvelusetelin. Palveluntuottajan edustaja voi käsitellä henkilötietoja, kun hänelle on muodostunut asiakassuhde asiakkaaseen.

Henkilötietoja käsitellään, jotta suun terveydenhoitopalvelun tuottaminen palvelusetelin saaneelle asiakkaalle voidaan toteuttaa laadukkaasti ja sääntökirjan vaatimusten mukaisesti.

- Nimi
- Ikä
- Osoite
- Puhelinnumero
- Ne terveystiedot, jotka palveluntuottajalle toimitetaan palvelun toteuttamisen mahdollistamiseksi.
- Ne Kanta-arkistoon tallennetut terveystiedot, jotka oleellisesti vaikuttavat suun terveydenhoitopalvelun toteuttamiseen.