

## **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	Arvonlisäverotus .....	14
5	KUNNAN VELVOITTEET .....	15
5.1	Yleiset velvoitteet .....	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>

## **PALVELUKOHTAINEN OSA**

### **SUUN TERVEYDENHUOLTO**

# I. PALVELUKOHTAINEN OSA: SUUN TERVEYDENHUOLLON SÄÄNTÖKIRJAN PERUSASIAI

## 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) **asiakkaan omavastuuosuuden kattohinnalla** arvoa, joka määräytyy 1.2.2024 alkaen terveydenhuoltopalvelujen tuottajahintaindeksin perusteella (toimialana 86 terveydenhuoltopalvelut, palvelut yrityksille ja julkiselle sektorille (BtoB)). 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. [Lisäksi käytössä on kokonaishoidon palveluseteli KOHO, jolle on oma sääntökirjan palvelukohtainen osa. KOHO-palveluntuottajaksi hakeudutaan erikseen.](#) 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 1.2.2024 alkaen **23 euroa**. **SOTEPE-lautakunta on tämän arvon päättänyt päivämäärällä 12.12.2023.** Niille toimenpiteille, joille ei ole olemassa Suomen Hammaslääkäriliiton kerrointa, kerroin on määritetty toimenpiteen vaativuuteen perustuen.

- 1) **Ensiapu- ja kokonaishoidon palvelusetelissä**-palveluseteliarvo on toimenpidekohtaisten arvojen summa.
- 2) **Lohkeamapalvelusetelissä** palveluseteliarvo on hoitokokonaisuuskohtainen sisältäen yhden hampaan hoidon. Kertakorvaus hoitokokonaisuudesta on 58 euroa 1.2.2024 alkaen.
- 3) **Tutkimus- ja hoitopalvelusetelissä** palvelusetelin arvo sisältää tutkimuksen, ennaltaehkäisevän hoidon ja tarvittaessa purusiivekekuvat (BW). Kertakorvaus tutkimuskäynnistä on 32 euroa. 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 asiakkaan omavastuuosuuden kattohintaa sekä lisätä tai poistaa palvelusetelillä korvattavia toimenpiteitä. Asiakkaan omavastuuosuuden kattohintaa tullaan jatkossa tarkastelemaan kahden vuoden välein (Helsingin sotepe-lautakunnan päätös 12.12.2023). 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 automaattisesti järjestelmään kerrointaulukkoon perustuen. 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 palvelusetelitoiminnan 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 omavastuuosuuteen. Mahdolliset hammastekniset laboratoriokustannukset potilas maksaa kokonaan itse, kuten hän maksaisi, jos hänet hoidettaisiin kunnan omassa toiminnassa. Palveluntuottajan ilmoittamaan kokonaishintaan tulee sisältyä kaikki potilaalta veloitettavat kustannukset, esimerkiksi erillistä toimistomaksua ei saa periä. Palveluntuottajan tulee tehdä potilaalle kustannusarvio, mikäli potilaan omavastuuosuus 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, **viimeistään kuukautta ennen** kuin muutoksen on tarkoitus astua voimaan. Vastuuhenkilö vastaa tiedonkulusta järjestäjän ja tuottajan välillä.

## SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIT

Palvelusetelillä ostetaan vain perushoitoa.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa ovat tällä hetkellä käytössä:

- Ensiavun jatkohoidon palveluseteli
- Kokonaishoidon palveluseteli
- Lohkeamapalveluseteli
- Tutkimus- ja hoitopalveluseteli
- **KOHO-palvelusetelin palveluntuottajaksi hakeudutaan erikseen, ja sillä on oma sääntökirjan palvelukohtainen osa ja erityisen osan liitteet.**

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 kestoltaan tai vaikeusasteeltaan pienemmäksi tai isommaksi. Esimerkiksi tilanteen niin vaatiessa hampaan paikkaamisen sijasta samaan hampaaseen voidaan joutua tekemään juurihoito. Suuremmissa poikkeamissa (joissa tarvitaan koodien lisäämistä) tulee olla yhteydessä ostopalveluyksikköön.

## 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 muuttaa 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 vaivan 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 esim. hampaan poisto, juurihoito, paikkaus, purentakisko tai rikkoutuneen 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 ja potilaan omavastuusuuteen.



Ensiavun jatkohoidon palveluseteli on voimassa myöntöhetkellä määritellyn 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 yksityisesti.

Kokonaishoidon palveluseteli on voimassa myöntöhetkellä määritellyn voimassaoloajan.

Mikäli hoitosuunnitelmassa on proteettista, purentaa kuntouttavaa tai purentafysiologista hoitoa, palveluntuottaja voi käyttää valitsemaansa hammasteknistä laboratoriota. Palveluntuottajan tulee sopia laboratorioskustannuksista 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. LOHK-koodi saadaan käyttää vasta, kun hoito valmistuu.

Lohkeamapalveluseteliä ei voi laajentaa käsittämään muuta hoitoa. Jos hammas vaatii

juurihoidon, palveluntuottajahammaslääkärin tulee olla yhteydessä suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön. Tällöin potilaan palvelusetelille lisätään juurihoidossa tarvittavat toimenpiteet.

Laskutuksessa käytetty LOHK-koodi, joka sisältää palveluntuottajalle tulevan korvauksen, käytetään vasta siinä vaiheessa, kun hoito on valmis.

Mikäli hoitava hammaslääkäri katsoo, että lohkeama ja/tai juurihoidettu hammas olisi syytä korjata proteettisella kruunulla, tulee hänen ottaa yhteyttä ostopalveluyksikköön. Hampaan proteettista kruunua koskeva toimenpidekoodi korvaa tässä tapauksessa LOHK-koodin.

Mikäli hampaaseen tehdään juurihoito ja/tai proteettinen kruunu, ei LOHK-koodia käytetä vaan setelille lisätään tarvittavat toimenpiteet.

Lohkeamapalveluseteli on voimassa myöntöhetkellä määritellyn voimassaoloajan.

#### 4) TUTKIMUS- JA HOITOPALVELUSETELI

Kiireetöntä aikaa varaavalle suun terveydenhuollon potilaalle voidaan tarjota tutkimus- ja hoitopalveluseteliä, joka 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 panoraamatomografiakuvauksen palveluseteliarvot määräytyvät toimenpidekohtaisesti.

Tutkimus- ja hoitopalveluseteli on voimassa myöntöhetkellä määritellyn voimassaoloajan.

#### POIKKEUSTILANTEET PALVELUSETELITOIMINNASSA

Mikäli potilaalle tulee palvelusetelihoitajakson aikana päivystyskriteerit täyttävää hoidontarvetta, palveluntuottaja voi halutessaan 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 pitkittyy muista syistä, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä Ostopalvelut-yksikköön. Potilaan tarvitseman jatkohoidon toteutuspaikka arvioidaan tällöin tapauskohtaisesti.

Mikäli potilas haluaa vaihtaa hoitavaa henkilöä kesken palvelusetelihoidon, voi hän tämän tehdä saman yrityksen sisällä sopien asiasta palveluntuottajayrityksen kanssa.

## 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 hakeutumisohteet***

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

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon Ostopalvelut – yksikkö tarkastaa järjestelmässä palveluntuottajilta hyväksymiskriteerien täyttymisen. Kun Helsingin kaupunki on virallisesti hyväksynyt yrityksen palveluntuottajaksi, voi hammaslääkäri aloittaa palvelusetelitoiminnan. Palveluntuottajayritys on vastuussa työntekijöittensä ammattioikeuksista ja suomen kielen taidosta siten, että ne täyttävät yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Lisäksi palveluntuottajayritys on vastuussa siitä, että yrityksessä toiminimellä toimivilla ammatinharjoittajilla tai yrityksen osakkailla on potilasvahinkolain mukainen vakuutus ja lisäksi toiminnan 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-, tietosuoja- ja lääkehoidonkoulutuksista. Palveluntuottaja huolehtii henkilökuntansa ammatillisen täydennys- ja jatkokoulutuksen toteutumisesta. Mikäli palvelusetelitoimintaan osallistuvan yksittäisen työntekijän kohdalla nämä ominaisuudet eivät täyty tai toiminnassa havaitaan puutteita, kyseinen henkilö ei voi jatkaa palvelusetelitoiminnassa. Suun terveydenhuolto tarkistaa 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 Palvelusetelitoiminnan 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. Mikäli palveluntuottaja ei ole liittynyt valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon tai hänellä ei ole käytettävissään ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä, kun palveluntuotannossa otetaan OSVA käyttöön, palveluntuottajan hyväksymispäätös voidaan perua ja palveluntuottaja poistaa 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 hoitoja 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 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, lääkehoitosuunnitelmaa sekä THL:n ohjetta ”Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan” (Välimaa, Hannamari 2016). [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131746/Ohjaus%202016\\_22\\_Suun%20terveydenhuolto\\_vs\\_2018.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131746/Ohjaus%202016_22_Suun%20terveydenhuolto_vs_2018.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- 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.

- Jälkikäteen tehtävistä muutoksista järjestäjällä on oikeus laskuttaa käytetyn ajan mukaisesti palveluntuottajaa.
- Lisäksi palveluntuottaja merkitsee toteutuneet toimenpiteet käyntikohtaisesti (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 röntgenkuvineen sähköisesti Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon määritelmien mukaisesti, kunnes palveluntuottajan kirjaamat potilastiedot 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 lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, 5 luku)) 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, hammaslaboratoriolähetteet, sairauslomat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee merkitä niiden antamisajankohdan mukaisesti.
- Potilasasiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa em. laissa säädettyä huolellisuusvelvoitetta 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 vastuunsa 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 perustoimenpiteet mukaan lukien juurihoidot, poistot ja akryyliosaproteesit. [Kts. palvelukohtainen liite.](#)
- Potilaan koko hoitajakson tulee toteutua hammaslääketieteellisen tarpeen mukaan kohtuujassa.
- Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta ja informoi potilasta tarpeen 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 oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Hoidon on noudatettava Suomalaisen Lääkäriseura Duodecimin ja Suomen Hammaslääkäriseuran Apollonian julkaisemia käypähoito-suosituksia.

## TAKUUKÄYTÄNNÖT PALVELUSETELIHOIDOSSA

- Potilas ohjataan ottamaan yhteyttä palveluntuottajahammaslääkəriin meneillään olevaa hoitoa koskevissa 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 määritellyn takuuajan mukaisesti,



mikäli potilasasiakirjaan ei ole kirjattu tavanomaista huonompaa ennustetta paikan kestolle. Takuuaika määritellään erityisen osan liitteessä.

### **Juurihoito**

Juurihoito uusitaan takuuna, mikäli jälkikäteen voidaan todeta selvä hoitoon liittyvä laatuvirhe, kuten vajaa juuritäyte, eikä potilasasiakirjoista ilmene erityistä syytä laatuvirheeseen. Juurihoidon takuuaika harkitaan tapauskohtaisesti tarvittaessa erikoishammaslääkärinä konsultoiden. Takuuna uusittavaan juurihoitoon liittyvää paikkausta ei veloiteta. Mikäli juurihoidettu/ juurihoidossa oleva hammas joudutaan poistamaan asianmukaisesta hoidosta huolimatta, hampaan poistosta laskutetaan tavanomaisesti.

Mikäli äskettäin paikattu hammas joudutaan yllättäen juurihoitamaan, ja paikkauksen 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 selvitettävä, onko kysymyksessä potilaan tottumattomuus uusiin proteeseihin tai esim. potilaan epärealistiset odotukset, joita ei ole osattu huomioida ennen proteettisen työn aloittamista.

## **ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA POTILASPALAUTE**

- Palveluntuottaja sitoutuu keräämään asiakaspalautetta ja raportoimaan siitä sekä kehittämään asiakastyytyväisyyttä, [kts. tarkemmin palvelukohtainen liite](#).
- Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan asiakaslähtöisesti ja asiakastyytyväisyys huomioiden.
- Mikäli palvelu joudutaan uusimaan tai potilas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

## **PALVELUNTUOTTAJAN IRTISANOUTUMINEN/ IRTISANOMINEN**

- Palveluntuottajan irtisanoutuessa palvelusetelitoiminnasta palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palvelusetelipotilaidensa palvelusetelillä pyydetyt hoidot valmiiksi. Jos kaupunki irtisanoo palveluntuottajan, palvelusetelipotilaiden jatkohoito sovitaan potilaskohtaisesti.

# **KAUPUNGIN SUUN TERVEYDENHUOLTO**

## **LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI**

Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto valvoo palveluntuottajan toimintaa.

Toiminnan määrää ja laatua seurataan erilaisten mittarien ja raporttien avulla. Seurannan kohteina voivat olla esim. potilaiden ja käyntien määrät, tutkimukset sekä suun terveysindeksit ja toimenpiteet. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään mm. takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää.

Palvelusetelitoiminnassa seurataan myös mm. hoitosuunnitelman sisältämien toimenpiteiden ja hoitokokonaisuuksien toteutumista ja kustannuksia sekä hoitosuunnitelmasta poikkeavien toimenpidemuutosten määrää. Kunta voi tehdä myös asiakastytyväisyyskyselyjä, joilla se selvittää potilaiden tyytyväisyyttä palveluntuottajien toiminnan laadun eri osa-alueisiin.

#### KORVAUS PALVELUNTUOTTAJALLE

Jos potilas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun, palveluntuottaja itse huolehtii maksuneuvotteluista 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 toimittaa vaadittavat liitteet.

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

## II. 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.