

Suun terveydenhuollon sääntökirja

Tammikuu 2012

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto
Itämerentori 2, PL 160, 00181 Helsinki
Puhelin (09) 618 991, faksi (09) 645 072
sitra.fi

Sisällys

Palvelusetelipalvelujen tuottamisen sääntökirja – yleinen osa		5
1	Palveluseteli	5
2	Sääntökirja	5
3	Määritelmät	5
4	Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	6
5	Asiakkaan asema	6
6	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	7
7	Palvelun tuottajan velvoitteet	8
	7.1. Yleiset vaatimukset	8
	7.2. Muut yleiset ehdot	9
8	Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset	11
9	Kunnan velvoitteet	11
10	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	12
11	Kunta on rekisterinpitäjä	12
12	Verotus	13
	12.1. Tuloverotus	13
	12.2. Arvonlisäverotus	13
13	Sääntökirjan noudattamisen valvonta	13
14	Palvelusetelitoiminnan vastuuhenkilöt	14
15	Sääntökirjan muuttaminen	14
16	Sääntökirjan voimassaoloaika	14
17	Palvelun tuottajan hyväksymisen peruuttaminen	14
Sääntökirjan palvelukohtainen osio – erityinen osa		15
1	Palvelusetelijärjestelmään piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat	15
2	Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu	15
3	Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	16
4	Palvelun sisältövaatimukset	17
5	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	20
6	Hoitotietojen toimittaminen kunnalle	20
7	Laatumittarien seuranta ja raportointi	20
8	Vastuu virhetilanteista	21
	8.1. Palvelun tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet ja komplikaatiot	21
	8.2. Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet	21
9	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	22
10	Asiakkaan ja potilaan poistaminen kunnan omasta hoitojonosta	22
11	Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle	22
12	Palveluiden sallittu hinnoittelu	23

13	Tietojärjestelmät	24
14	Salassapito	24
15	Muut erityiset vaatimukset	25

Palvelusetelipalvelujen tuottamisen sääntökirja – yleinen osa

1 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Toisin sanoen palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sitoumusta suorittaa palvelun tuottajalle tietty sen ennalta määräämä rahamäärä niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palvelujen tuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Konkreettisenä maksuvälineenä palveluseteli voi 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 kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelijärjestelmässä kunnasta ei tule sopimusosapuoli palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

2 Sääntökirja

Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksytään palveluseiteillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja sekä asiakas, eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

3 Määritelmät

Tämän sääntökirjan määritelmät:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

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 kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;

3. **Tulosidonnaisella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla;
4. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnan osuutta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
5. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan jatkuvasti sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palvelusetelisisitukseen tai -sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä, ja erityisesti seuraavia lakeja:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- potilasvahinkolaki (585/1986)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
- kuluttajansuojalaki (38/1978)

5 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. Asiakkaalle on annettava tieto myös siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Mikäli asiakas valitsee palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Palvelusetelilain säädösten lisäksi, asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimusosapuolille eli palvelun tuottajalle.

Palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin sovelletaan kuluttajansuojalakeja. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajansuojalainsäädännön mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhtettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu saamastaan hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle. Tällaisia viranomaisia ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus tehdä kantelu.

6 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Asiakkaan on annettava tarvittavat tulotiedot palvelusetelin myöntämistä varten.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelun tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottaman hinnan.

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

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

Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveystalouden palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä siten, että omavastuuosuus ei jää asiakkaan maksettavaksi.

7 Palvelun tuottajan velvoitteet

7.1 Yleiset vaatimukset

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia, että palvelun tuottaja toimittaa kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

a) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palvelun tuottajalta.

b) Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) eli entinen lääninallitus tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ja luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien (Ysteri) rekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittava palvelujen tuottaja on toimiluvan hakemisen sijaan velvollinen tekemään ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa kyseisiä palveluja.

c) Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan palvelutason tulee olla vähintään yhtä hyvä kuin kunnan omana palveluna tuotaman palvelun taso. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palvelun tuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

d) Vakuutusturva

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

e) Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palvelun tuottajalla on oltava Internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, palvelun tuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, mutta kuitenkin enintään 50 prosenttia toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää peruuttamatta varatun ajan tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien

palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle tämän pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

f) Henkilökunta

Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuin omasta toiminnastaan.

g) Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen kunnalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

h) Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

i) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta. Tällaista ehtoa ei saa kuitenkaan muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaa ja toisia syrjivään muotoon.

j) Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) palvelun tuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä;
- b) palvelun tuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta;
- c) palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syylliseksi elinkeinotoimintaan liittyvään rikokseen.

7.2 Muut yleiset ehdot

Palvelun tuottaja sitoutuu näiden sääntöjen kohdassa 7.1 esitettyjen sääntöjen lisäksi täyttämään jatkuvasti kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

- a) Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkea palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
- b) Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään. Lisäksi palvelun tuottaja toteuttaa asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palvelun tuottaja myös sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.
- c) Palvelun tuottajan toimitilojen on täytettävä jatkuvasti turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain sekä viranomaisten määräysten mukaisesti. Sen on lisäksi täytettävä lain edellyttämät palvelun tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.
- d) Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä, asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin. Palvelun tuottajalla tulee olla Internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, palvelun tuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää peruuttamatta ajan tai peruuttaa ajan liian myöhään. Palveluntarjoajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, milloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa potilaalle tämän pyynnöstä myös kirjallisessa muodossa.
- e) Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse Internet-sivuilla ilmoittaminaan aikoina.
- f) Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.
- g) Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palvelun tuottaja sanotun lain 54 §:n nojalla voidaan hankintayksikön päätöksellä sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle.
- h) Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvien tutkimus- ja hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.
- i) Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoidoissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitokäynnin tiedot kunnalle kahden viikon kuluessa hoitokäynnistä. Hoitotietojen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin palvelun tuottajalle maksetaan palvelusetelin toimenpiteiden mukainen osuus tehdyistä toimenpiteistä.
- k) Palvelun tuottajan tulee säännöllisesti informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä

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

- l) Palvelusetelijärjestelmässä palvelun tuottaja laatii potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas-

tietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

- j) Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).
- k) Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanonoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanotto paikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnosta tulee ilmoittaa vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.
- l) Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.
- m) Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

8 Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset

Potilaan oikeusturvakeinoja ovat potilaslain mukaan terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle. Tällaisia viranomaisia ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Lisäksi potilas voi tehdä ilmoituksen potilasvahinkokeskukseen potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikista edellä mainituista ratkaisuksista.

9 Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelun tuottajista. Tiedot palvelun tuottajista sekä niiden tuottamista palveluista ja hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Internetissä sekä muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa selvitys asiasta.

Kunnan tulee peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelun tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Hyväksymismenettelyn lisäksi kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelun tuottajien palvelujen laatua myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelun tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuu-

kauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä järjestettävässä ja toteutettavassa palvelussa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

10 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

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

11 Kunta on rekisterinpitäjä

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään.

Terveydenhuollon lainsäädännöstä on vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kunnalle toimittamastaan asiakirjasta, jotta hän voi esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopiot saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määritelty asiakirjojen säilyttämisestä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palvelun tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä kunta rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palvelun tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa. Palvelun tuottajan tulee noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjoja käsitellessään myös sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelun tuottajan tulee toteuttaa asiakirjojen käsittely vastaavasti kuin laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää. Jos palvelun tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään kunnan sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

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

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

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

12.2 Arvonlisäverotus

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

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
2. lain nojalla rekisteröity hoito tai lakiin perustuvan oikeuden nojalla toimintaansa harjoittavan terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito;

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelun 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.

13 Sääntökirjan noudattamisen valvonta

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Kun asiakas käyttää palveluseteliä, kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- ja terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan, mutta palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

14 Palvelusetelitoiminnan vastuuhenkilöt

Kunta ja palvelun tuottaja nimeävät henkilön, henkilöt tai tietyssä asemassa olevat henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä palvelusetelitoiminnan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottamisessa.

15 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palvelun tuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kahden kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kaksi kuukautta muutosilmoituksen toimittamisesta.

16 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

17 Palvelun tuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

1. palvelun tuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä;
2. palvelun tuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta;
3. palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
4. palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syylliseksi elinkeinotoimintaan liittyvään rikokseen.

Sääntökirjan palvelukohtainen osio – erityinen osa

1 Palvelusetelijärjestelmään piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Kunnan velvollisuutena on järjestää suun terveydenhuollon palveluja kuntalaisille. Asiakkaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuoltoon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö hoidon tarpeen arvion ja määrittelee hoidon tarpeen kiireellisyyden. Asiakkaalla on oikeus päästä hammashoitoon viimeistään kuuden kuukauden kuluessa yhteydenotosta.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmään otettavat potilaat kunnan asettamien kriteerien mukaan. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä. Kunta antaa palvelusetelin asiakkaalle, joka on valinnut palvelusetelin palvelumuodokseen, ja ohjeistaa häntä palvelusetelin käytössä. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan kirjallinen materiaali palvelusetelin käytöstä sekä samassa yhteydessä ilmoitetaan mihin asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä, mikäli hänellä on kysyttävää palvelusetelin käytöstä.

Hyväksyttävät kriteerit:

Kunta määrittelee palvelusetelin käyttökohteet, joita voivat olla:

- Suun tutkimus ja hoitosuunnitelman mukainen hoito
- Erikoishammashoito, kuten kirurginen, proteettinen, purentafysiologinen, parodontologinen tai oikomishoito
- Päivystyksen jatkohoito tai kiireellinen juurihoito
- Elinsiirto- tai keinonivelleikkaukseen menevän suun infektiokokosten saneeraus
- Suun erikoissairaanhoito

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle tai potilaalle:

- a) Asiakas ei täytä kunnan asettamaa kriteeriä palvelusetelin myöntämiselle
- b) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä)
- c) Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon järjestämiseksi.
- d) Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §)
- e) Asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestökisterissä, tai hänellä on potilasasiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa, tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan.
- f) Asiakas ei ole kirjoilla kunnassa jossa palveluseteli myönnetään.

2 Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelin sisältämä tuotettava palvelu hoitotakuun (Hoitotakuu 15 b §) edellyttämässä ajassa.

”Terveyskeskuksen tulee järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden. Terveystarpeen ammattihenkilön tulee tehdä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana.

Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi katsottu hoito tulee järjestää kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve on arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voidaan ylittää suun terveydenhuollossa enintään kolmella kuukaudella, jos hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta.”

- Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan seuraavia ehtoja hoitoon pääsyssä:
- Potilaalla on oikeus saada yhteys ja päästä hoitoon hoitotakuun edellyttämässä ajassa kunnan tekemän hoidon tarpeen arvion ja palvelusetelin myöntämisen jälkeen.
- Potilaalla on oikeus päästä hoitoon palvelun tuottajan määrittelemässä ajassa. Palvelun tuottajan tulee ylläpitää hoitopääsytietoja Internetsivuillaan.

3 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Hammaslääkärit:

Palvelun tuottajaksi hakeutuvan tulee olla Suomessa laillistettu hammaslääkäri, jolla on oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti. Hammaslääkäriellä tai erikoishammaslääkäriellä tulee olla Terveystarpeen ammattihenkilön myöntämä lupa toimia hammaslääkäriä tai erikoishammaslääkäriä Suomessa.

Hammaslääkäriin tulee olla suorittanut opintoihinsa liittyvän orientointivaiheen eli yhdeksän kuukauden käytännön palvelun julkisen terveyden- tai sosiaalihuollon toimintayksikössä Suomessa, ja hänellä tulee olla laillistuksensa jälkeen vähintään kahden vuoden työkokemus hammaslääkäriin työstä.

Palvelun tuottajalla tulee potilaita hoitaessaan olla avustaja, joka voi olla hammashoitaja, muu terveydenhuollon ammattilainen tai tehtävään työpaikkakoulutettu henkilö. Jos hammaslääkäriellä on käytössään suuhygienisti, voi hän siirtää osan toimenpiteistä suuhygienistille hänen ammattiosaamisensa mukaan.

Suuhygienistit:

Suuhygienistillä tulee olla ylempi hammashoitajan tutkinto, tai hammashuoltajan, suuhygienistin tai suuhygienistin (AMK) tutkinto ja hänen tulee olla Suomessa laillistettu.

Palvelusetelin sisältämän hoitosuunnitelmassa määritellyt terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista pätevyyttä.

Muu hoito- ja avustava henkilökunta:

Palvelun tuottajan henkilökunnalta, jotka osallistuvat palveluseteliä käyttävän asiakkaan hoitoon, edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaan ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä terveydenhoitoalan koulutus.

Koulutusvaatimukset:

Palvelun tuottajan on huolehdittava omasta ja henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Palvelun tuottaja huolehtii omasta ja avustavan henkilökunnan täydennyskoulutusvelvoitteista ja on valmius tarvittaessa todentaa käydyt koulutukset kunnan palvelusetelistä vastaavalle hammaslääkärielle.

Kielitaitovaatimukset:

Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä palveluseteliasiakkaiden hoitoon osallistuvia henkilöitä joilla on hyvä suomen ja ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito. Palvelun tuottajan on toimitettava kunnan palvelusetelistä vastaavalle hammaslääkärille todistus kielitaidosta palvelun tuottajaksi hakeutumisen yhteydessä.

Laittevaatimukset:

Palvelutuottajan velvollisuus on huolehtia käytössään olevien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljittävyyden varmistamisesta. Laitteissa pitää olla vaatimusten mukaisuutta osoittava CE-merkintä poikkeustapauksia lukuun ottamatta.

Potilasasiakirjojen laadun hallinta:

Palvelun tuottajan tulee pitää jokaisesta potilaastaan jatkuvaan muotoon laadittua, aikajärjestyksessä etenevää potilaskertomusta. Potilaskertomuksessa pitää olla potilasasiakirja-asetuksen mukaiset perustiedot sekä merkinnät jokaisesta potilaan hoitokäynnistä, miten hoito on toteutettu. Lisäksi kaikki lääkemääräykset, sairauslomat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee merkitä niiden antamisajankohdan mukaisesti. Potilasasiakirjoista tulee näkyä hoitoon osallistuneet henkilöt sekä konsultaatiot.

Potilasasiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa henkilötietolaissa säädettyä huolellisuusvelvoitetta siten, että potilassuhteen luottamuksellisuus ja potilaan yksityisyyden suoja turvataan. Potilasasiakirjat tulee laatia siten, että asiakirjoihin sisältyvien tietojen eheys ja käytettävyys voidaan turvata tietojen säilytysaikana. Koska asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja, tulee palvelun tuottajan noudattaa asiakirjoja käsitellessään lisäksi, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelutuottajan tulee pitää palvelusetelipotilaita koskevat potilasasiakirjat erillään muista vastaavista asiakirjoistaan.

Terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevien käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin sisältyviin tietoihin tulee määritellä yksityiskohtaisesti. Automaattisen tietojenkäsittelyn avulla pidettävien potilasasiakirjojen käyttöä tulee valvoa riittävin teknisin menetelmin.

4 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tuottamisen tavoitteena on hyvä suun terveys. Hyvään suun hoitoon kuuluvat suusairauksia ehkäisevät toimenpiteet ja suun terveysohjaus, jolla potilas motivoidaan ottamaan itse vastuu omasta suun terveydestään.

Potilaalle suoritetaan palvelusetelin hoitosuunnitelman mukaiset toimenpiteet, poikkeamat sallitaan hammaslääketieteellistä syistä johtuen, mutta niistä on aina sovittava potilaan kanssa. Mikäli toimenpiteet tai hoito poikkeavat suunnitelmasta merkittävästi, on palvelun tuottajan pyydettävä muutosta kunnan palvelusetelistä vastaavalta hammaslääkäriltä.

Palvelusetelipotilaiden hoitamisessa käytetään tutkittuun tietoon, käypä hoito -suositukseen (<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukseset/naytaartikkeli/tunnus/hoi50090>) tai laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE-merkintä, eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset.

Mikäli palvelun tuottajalla on vastaanotolla käytössään suuhygienisti, voidaan osa palvelusetelin hoitosuunnitelmassa mainitusta ehkäisevästä suun terveydenhoidosta ja parodontologisesta hoidosta toteuttaa suuhygienistin tekemänä hänen ammattiosaamisensa mukaan. Tällöin hoidossa käytetään toimenpideluokituksen kohdan SDE (parodontologinen perushoito suuhygienistillä) toimenpidekoodeja.

Sisältövaatimukset palvelusetelin eri käyttökohteissa:

Lista on esimerkinomainen suppeasta määrästä käyttökohteita.

Suun tutkimus ja kokonaishoito

Kunta voi hoitojonon ruuhkautuessa lähettää potilaan palvelun tuottajalle suun tutkimukseen ja kokonaishoitoon. Jos potilaalle ei ole tehty tutkimusta, vaan hänet valitaan suoraan hoitojonosta tai suuhygienistin tekemän terveystarkastuksen jälkeen, annetaan potilaalle ensin palveluseteli suun tutkimukseen ja hoitosuunnitelmaan, jolloin tehdään kustannusarvio, jonka potilas ja palvelun tuottaja hyväksyvät yhdessä. Hoitosuunnitelmaan tulee sisältyä myös tarvittavat ehkäisevät toimenpiteet ja terveysohjaus.

Kun potilaalla on palvelun tuottajan tai kunnan hammaslääkärin tekemä hoitosuunnitelma, voidaan hänelle antaa kustannusarvion mukainen palveluseteli suun kokonaishoitoon. Mikäli palvelun tuottaja on eri mieltä kunnan hammaslääkärin hoitosuunnitelmasta, esimerkiksi silloin kun tämä ei katso jonkin hampaan toimenpidettä aiheelliseksi, voi hän jättää sen tekemättä. Asiasta on kuitenkin ilmoitettava potilaalle. Jos potilaalta puolestaan löytyy merkittävästi enemmän hoidon tarvetta, jota ei ole kirjattu hoitosuunnitelmaan (esimerkiksi 30 % enemmän paikattavia hampaita tai erikoishoidon tarvetta), on palvelun tuottajan pyydettävä muutosta palvelusetelin sisältöön suun terveydenhuollon palvelusetelistä vastaavalta hammaslääkäriltä.

Erikoishammashoito, kuten kirurginen, proteettinen, purentafysiologinen, parodontologinen tai oikomishoito

Mikäli potilaan hoito vaatii erikoishammashoitoa, voi kunta antaa hänelle palvelusetelin kyseiseen hoitoon kunnan hammaslääkärin tekemän hoitosuunnitelman mukaisesti. Mikäli potilaalla ei ole erikoishammashoidon hoitosuunnitelmaa, lähettää kunta hänet ensin tarvittavan erikoisan tutkimukseen ja hoitosuunnitelmaan, jonka kustannusarvion palvelun tuottaja hyväksyy yhdessä potilaan kanssa. Tämän jälkeen potilaalle annetaan palveluseteli palvelun tuottajan kustannusarvion mukaiseen erikoishammashoitoon. Mikäli alkuperäinen erikoishammashoidon suunnitelma muuttuu hoidon aikana, tulee palvelun tuottajan pyytää muutosta palvelusetelin hoitosuunnitelmaan kunnan palvelusetelistä vastaavalta hammaslääkäriltä.

Kunta voi lähettää potilaan suun alueen leikkaukseen esim. oireilevan viisaudenhampaan poistoon. Palvelusetelin saaneelle potilaalle on tehty tarvittavat röntgentutkimukset, kuten optg ja tarkentavat röntgenkuvaukset, sekä annettu mahdollinen mikrobilääkehoito. Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa määritellään haluttu kirurginen toimenpide. Palvelun tuottaja huolehtii myös hoitamansa potilaan mahdollisten ompeleiden poistosta tai muusta tarvittavasta jälkihoidosta. Viisaudenhampaiden poistohoidoissa sovelletaan käypä hoito -suositusta.

Jos potilaalla on proteettisen tai purentafysiologisen hoidon tarvetta, voi kunta antaa hänelle palvelusetelin kyseiseen hoitoon. Purentaelimistön toimintahäiriöt hoidetaan käypä hoito suosituksen mukaan. Palvelun tuottaja voi käyttää valitsemaansa hammaslaboratoriota. Laboratoriokustannuksista tulee sopia potilaan kanssa, sillä ne tulevat kokonaan potilaan maksettaviksi.

Kunta voi antaa potilaalle palvelusetelin parodontologiseen hoitoon, joka voi sisältää myös kirurgista hoitoa. Jos palvelun tuottajalla on käytössään suuhygienisti, voi hän suorittaa osan hoidosta hammaslääkärin ohjeiden ja osaamisensa mukaan.

Oikomishoidon tarpeessa olevalle potilaalle voidaan antaa palveluseteli hampaiden oikomishoitoon. Jos potilas kuuluu maksuttomaan hoitoon, tulee palveluseteli kattaa hoidon kustannukset kokonaan. Palvelun tuottaja voi käyttää valitsemaansa hammaslaboratoriota. Hänen tulee sopia laboratoriokustannuksista potilaan kanssa, sillä ne tulevat kokonaan 18 vuotta täyttäneen potilaan maksettaviksi.

Päivystyksen jatkohoidot tai kiireelliset juurihoidot

Kunnan suun terveydenhuollon päivystyksessä hoidetun potilaan jatkohoito voi olla hampaan poisto, juurihoito, paikkaus tai rikkoontuneen proteesin korjaus. Kiireellinen juurihoito on hoidossa olevan potilaan hampaaseen välittömästi tarvittava juurihoito. Potilaille on ennen palvelusetelin antamista tehty optg- ja mahdollisesti tarkentavat röntgentutkimukset.

Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa suunnitelluista päivystyshoidon jatkohoitotoimenpiteistä salitaan poikkeamat tietyissä rajoissa hammaslääketieteellistä syistä johtuen. Muutoksista on sovittava potilaan kanssa, sillä muutokset vaikuttavat palvelusetelin arvoon ja siten myös potilaan omavastuusuuteen.

Päivystyshoidon jatkohoitona poistoon lähetetyltä potilaalta poistetaan palvelusetelissä mainittu hammas tai hampaat. Jos poistohoitoon lähetetyn potilaan hampaaseen on kuitenkin hammaslääketieteellisesti kannattavaa tehdä juurihoito ja paikkaus, muutoksesta on sovittava potilaan kanssa ja pyydettävä muutosta kunnan palvelusetelistä vastaavalta hammaslääkäriltä.

Juurihoitoon lähetetyn palvelusetelipotilaan hampaan hoito suoritetaan laadukkaan hammaslääketieteellisen käytännön mukaisesti. Jos hampaan juurihoito ei kuitenkaan ole lääketieteellisesti kannattavaa tai potilas ei halua hampaaseensa juurihoitoa, voidaan hammas poistaa. Muutoksesta on kuitenkin sovittava potilaan kanssa.

Päivystyshoidon jatkohoitona paikkaushoitoon lähetetylle potilaalle tehdään palvelusetelin hoitosuunnitelman mukaisen hampaan/hampaiden paikkaus hyvän hammaslääketieteellisen käytännön mukaisesti. Hoitosuunnitelmasta sallitaan poikkeamat tietyissä rajoissa hammaslääketieteellistä systä johtuen, mutta muutoksista on sovittava potilaan kanssa. Paikkaustoimenpide tulee kuitenkin tehdä vain palvelusetelissä mainittuun hampaaseen/hampaisiin. Jos potilas tarvitsee palvelusetelissä suunniteltua toimenpidettä laajemman paikkaustoimenpiteen, hampaaseen joudutaan tekemään juurihoito, poisto tai proteettinen kruunu, ovat muutokset hoitosuunnitelmassa hyväksyttäviä, mutta niistä tulee aina sopia potilaan kanssa. Mikäli hampaan paikkauksessa päädytään erikoismateriaaliin (esim. kulta tai keraaminen materiaali), tulee palvelun tuottajan sopia laboratoriokustannuksista potilaan kanssa, sillä potilas maksaa itse valitsemansa täytemateriaalin ja palvelusetelin suunnitelman mukaisen täytteen välisen kustannuksen erotuksen. Jos hampaaseen tehdään proteettinen restaurointi, palvelun tuottajan tulee sopia laboratoriokustannuksista potilaan kanssa, sillä ne tulevat kokonaan potilaan maksettaviksi.

Jos päivystyshoidon jatkohoitona palvelusetelin saaneen potilaan oireilu jatkuu edelleen kunnassa tehdystä ensiavusta huolimatta ja jatkohoidossa oireilun syyksi paljastuu palvelusetelin suunnitelmasta poikkeava hammas, tulee palvelun tuottajan hoitaa myös tämän oireilevan hampaan ensiapu sekä tarpeellinen jatkohoito. Hoidosta tulee kuitenkin sopia potilaan kanssa.

Rikkoutuneen proteesin vuoksi jatkohoitoon lähetetylle potilaalle tehdään palvelusetelin hoitosuunnitelman mukainen jatkohoito, joka voi olla uusi irtoproteesi tai entisen korjaus.

Elinsiirto- tai keinoivelleikkaukseen menevän suun infektiofokusten saneeraus

Infektiofokusten saneerauspotilaiden hoidon tavoitteena on infektiovapaa suu ja toimiva suun omahoito. Hoito ajoitetaan siten, että mahdolliset hampaiden poistokuopat ovat epitelisoituneina ainakin kaksi viikkoa ennen elinsiirto- tai keinoivelleikkausta.

Infektiofokusten saneerauspotilaalle on ennen palvelusetelin antamista tehty optg-tutkimus, myös hampaattomista leuoista. Sen lisäksi potilaalta on otettu tarpeen mukaan tarkentavia röntgenkuvia ja kuvien lausunnot kirjattu potilastietojärjestelmään. Hänelle annetaan palveluseteli ensin kliiniseen tutkimukseen ja saneeraushoitosuunnitelmaan. Kliinisessä tutkimuksessa on huomioitava hampaiden, ikenien ja limakalvojen infektiot. Lisäksi suun haavaumat ja proteesien aiheuttamat painohaavat sekä piilevät ja oireettomat infektiot tulee huomioida. Palvelun tuottajan yhdessä potilaan kanssa hyväksymän hoitosuunnitelman jälkeen potilaalle annetaan palvelun tuottajan tekemän kustannusarvion mukainen palveluseteli.

Infektiofokusten saneeraus voidaan toteuttaa poistamalla infektoituneet hampaat, mutta ne voidaan hoitaa myös juurihoidolla, juurenpään leikkauksella tai kiinnityskudoshoidolla, mikäli potilaan yleissairaudet ja lääkitykset sekä elinsiirto- tai keinoivelleikkauksen aikataulu sen sallivat. Korkean riskin potilailta ensisijaisesti poistetaan kaikki infektiofokus-hampaat, mutta aiemmin terveiltä potilailta poistetaan vain selvät riskihampaat. Hammasperäisistä äkillisistä infektioista ja mikrobilääkehoidosta löytyy käypä hoitosuositus.

Suun erikoissairaanhoito

Kunta voi lähettää potilaan suun erikoissairaanhoitoon oman kuntansa sairaanhoitopiiriin, mutta potilaan hoito voidaan jossain tapauksissa palauttaa kunnalle, mikäli hoito ei vaadikaan erikoissairaanhoitoa. Kunta voi antaa erikoissairaanhoidon palauttamalle potilaalle palvelusetelin, jonka hoitosuunnitelma on alkuperäisen erikoissairaanhoidon lähetteen mukainen. Mikäli potilaalla ei ole erikoissairaanhoidon hoitosuunnitelmaa, annetaan potilaalle palveluseteli ensin tutkimukseen ja hoitosuunnitelmaan, jonka kustannusarvion palvelun tuottaja hyväksyy yhdessä potilaan kanssa. Tämän jälkeen potilaalle voidaan antaa palvelun tuottajan antaman kustannusarvion mukainen palveluseteli.

Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa

Jos potilas joutuu palvelusetelihoitojakson aikana tai hoitoon pääsyä odottaessa käymään kunnan järjestämässä päivystyksessä iltaisin, viikonloppuisin tai arkipyhinä, laskutetaan päivystyskäynnin asiakas-

maksu-osuus kokonaan potilaalta. Mikäli palvelun tuottaja voi ottaa potilaan päivystyskäynnille omalle vastaanotolleen, voidaan käynnin kustannukset liittää palveluseteliin.

Hoitoa aloittaessa palvelun tuottajan tulee arvioida potilaalle hoidon kokonaiskesto, joka kirjataan hoitokorttiin tai kokonaihoitopotilaiden osalta kirjalliseen hoitosuunnitelmaan. Mikäli palvelun tuottaja on äkillisesti poissa tai potilaan hoito pitkittyy muista palvelun tuottajasta johtuvista syistä, voidaan määräaikaisen palvelusetelin aikaa jatkaa. Potilas voi myös siirtyä toisen palvelun tuottajan hoitoon, jos hoidon jatkaminen alkuperäisellä palvelun tuottajalla uhkaa poissaolosta johtuen pitkittyä kohtuuttomasti tai päättyä kokonaan.

Mikäli palvelusetelissä olevan hoitosuunnitelman toteuttaminen edellyttää palvelun tuottajan arvion mukaan erikoishammaslääkärin antamaa hoitoa, tulee hänen tehdä potilaasta lähete oman sairaanhoitopiiriin suun erikoissairaanhoitoon, ja tehdä siitä ilmoitus kuntaan. Potilas voi hankkia palvelusetelillä vain perushoitoa. Asiakas maksaa erikoissairaanhoidosta saamansa asiakasmaksun kokonaisuudessaan.

5 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteliin sisältyy hoitosuunnitelma tai erikseen määritelty hoitokokonaisuus ja kaikki muut palvelut maksaa potilas itse. Jos potilas kuitenkin haluaa esimerkiksi palveluseteliin määritellyn täytteen sijaan posliinipaikan, maksaa hän itse valitsemansa täytemateriaalin ja palvelusetelin suunnitelman mukaisen täytteen välisten kustannusten erotuksen. Samoin toimitaan proteettisissa hoidoissa; mikäli potilas haluaa korvata irtoproteesin kiinteällä siltaratkaisulla tai teettää implantin, maksaa potilas hammaslääkärin antamaan hoitoon liittyvien kustannusten välisen erotuksen itse. Lisäksi laboratoriokustannukset tulevat aina kokonaan potilaan maksettaviksi.

Niissä tapauksissa, joissa potilas haluaa hammashoidon esilääkityksessä tai yleisanestesiassa, maksaa hän anestesian osuuden kokonaan itse. Potilas maksaa myös lisäpalveluna itse hoidot, joita on pidettävä vain kosmeettisina, kuten hampaiden valkaisun tai hammaskorun kiinnityksen.

6 Hoitotietojen toimittaminen kunnalle

Palvelun tuottajan on toimitettava tiedot annetusta hoidosta kahden viikon kuluessa kunnalle. Palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan tai siirtämään virallisen asetuksen mukaiset potilasasiakirjamerkinnot antamastaan hoidosta kirjallisena tai sähköisenä tiedonsiirtona sekä mahdolliset röntgen-kuvat joko filminä, cd-levylle tallennettuna lukuohjelmineen tai sähköisenä tiedonsiirtona.

Sähköisen palvelusetelin, palveluntuottajaportaalin ja kaksisuuntaisen sähköisen tiedonsiirron ollessa käytössä, hoitotiedot on kirjattava palveluntuottajaportaaliin viipymättä hoidon jälkeen jolloin tiedot siirtyvät kunnan potilastietojärjestelmään sovituin päivitysvälein.

Mikäli asiakas haluaa tai tarvitsee hoitotapahtumasta kirjallisen tulosteen, on palvelun tuottajan toimitettava se asiakkaalle kahden viikon kuluessa pyynnöstä.

7 Laatumittarien seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palvelun tuottajan toimintaa. Palvelusetelitoiminnan potilas- ja käyntitiedot tallennetaan viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan potilasrekisteriin, josta toiminnan määrää ja laatua seurataan raportteina. Kunnan seuraamia mittareita ovat potilaat, käynnit, tutkimukset ja terveystarkastukset ikäluokittain sekä suun terveysindeksit ja toimenpiteet. Kunta seuraa potilaiden hoitoon pääsyä hoitotakuulain mukaisesti.

Potilaiden hoitoon pääsyä seurataan myös palvelusetelitoiminnassa, jossa lisäksi verrataan ensimmäisen ajan saamista ennalta ilmoitettuun hoitoon pääsyyn. Palvelusetelitoiminnan seuraamiseen liittyvä mittari on setelin sisältämien toimenpiteiden tai hoitokokonaisuuksien toteutuminen, ja siten palvelusetelin arvon vertaaminen toteutuneisiin kustannuksiin. Kunta voi myös tehdä asiakastyytyväisyyskyselyjä palvelusetelitoiminnan laadun seuraamiseksi.

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso. Palvelun tuottajan tulee antaa tietoa palvelusetelipotilailleen kaikista hoidossa tapahtuvista muutoksista ja niiden vaikutuksista potilaan maksuosuuteen. Palvelutuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää. Palvelun tuottaja on velvollinen ilmoittamaan kunnalle palvelusetelipotilailtaan tulleista potilasvalituksista sekä Terveystieteiden tutkimuskeskukselle tehdyistä potilasvahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

Palvelun tuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kunnalle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava palvelutuottajaportaalien kautta tai kunnan vastuuhenkilölle viipymättä sen jälkeen, kun muutos on tiedossa.

8 Vastuu virhetilanteista

8.1 Palvelun tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet ja komplikaatiot

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan virheellisen palvelun korvauskäytäntöjen mukaisesti. Jos hampaan täyte tai juurenhoito joudutaan uusimaan ennen kuin toimenpiteestä on kulunut vuosi, tulee palvelun tuottajan korjata hoito takuutyönä maksutta. Jos palvelusetelillä tehdään proteettisia hoitoja, tulee palvelun tuottajan taata niiden kestävyys ja istuvuus sekä suorittaa tarvittavat korjaukset vuoden sisällä takuutyönä.

Kirurgisissa toimenpiteissä mahdollisesti tulevista jälkihoidoista ja komplikaatioista huolehtii toimenpiteen tehnyt palvelun tuottaja. Vakavissa potilaskomplikaatioissa, jotka esim. vaativat sairaalahoitoa tai erikoissairaanhoidoa, siirtyy hoitovastuu kunnalle. Jos potilaalle jää palvelusetelillä suoritetusta hoidosta hoitoa vaativa pitkäaikainen kiputila, voidaan potilas ottaa jatkohoitoon kuntaan.

Jos potilas jättää maksamatta palvelun tuottajan laskun, voidaan seuraavaa hoitokäyntiä siirtää, jotta potilas ehtii huolehtia laskusta. Mikäli potilaan ja palvelun tuottajan välillä on ongelmia laskutuksessa, huolehtii palvelun tuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä.

Sähköisen palvelusetelitoiminnan ollessa käytössä palvelun tuottajan on seurattava potilaan tietoja kunnan palveluseteliportalissa, sillä jos potilaan kotikunta on hoidon alkamisen jälkeen muuttunut, ei palvelun tuottaja voi laskuttaa kunnalta palvelusetelin sisältämää osuutta hoidosta kunnasta poismuuttopäivän jälkeen.

8.2 Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet

Kunnan vastuulla on seuraavat virhetilanteet:

Kunta vastaa siitä, että sen Internet-sivuilla olevat tiedot ja asiakkaalle annettavat kirjalliset ohjeet palveluntuottajista ovat oikeat ja päivitetty palvelun tuottajien antamien tietojen mukaan.

Mikäli palveluseteli tai liitteet sisältävät virheellistä tietoa, esim. väärän röntgenkuvan, toimenpiteen, hampaan numeron tms. tulee palveluseteli liitteineen palauttaa ja kunnan tulee toimittaa uusi palveluseteli liitteineen palautuksen tehneelle henkilölle.

9 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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.

10 Asiakkaan ja potilaan poistaminen kunnan omasta hoitojonosta

Kunta poistaa potilaan omasta hoitojonostaan kun

- asiakkaalle myönnetään palveluseteli hoitojonossa olemiseen liittyvän syyn johdosta. Jos asiakas on poistettu hoitojonosta palvelusetelin myöntämisen takia ja hän ei päättää ottaa tai käyttää palveluseteliä, niin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin;
- asiakkaan palveluseteliin määritelty hoito on merkitty tehdyksi ja hoitojonossa olemisen syy on poistunut;
- asiakas on muuttanut toiseen kuntaan.

11 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Palvelusetelin saanut asiakas voi hakeutua kenelle tahansa palvelun tuottajaksi hyväksytylle yksityishammaslääkärille.

Asiakas voi hoidattaa palvelusetelin sisältämät toimenpiteet tai hoidon useammalla palvelun tuottajalla.

Palveluseteli sisältää seuraavat tiedot:

- palvelusetelin numero
- myöntäjän ja asiakkaan yhteystiedot
- myöntämispäivämäärä ja voimassaoloaika
- palvelusetelin sisältämät toimenpiteet mahdollisine hammas ja pintatietoineen tai hoitokokonaisuuden
- asiakkaan hoitoon liittyvä muu tarpeellinen tieto
- liitetiedot ja lukumäärä, esim. rtg-kuvat cd-levylle tallennettuna. Rtg-kuvien tallennusmuoto on JPEG (*.jpg), joka ei edellytä erillistä ohjelmaa tiedoston avaamista ja tallentamista varten.

Asiakas voi hankkia palvelusetelillä vain palvelusetelissä mainittuja tai siinä esitettyä hoitoa vastaavia toimenpiteitä.

Kunnassa tehtyyn hoitosuunnitelmaan tai muuhun myöntämisperusteeseen perustuva palveluseteli tulostetaan kunnan sähköisestä potilastietojärjestelmästä.

Jos palvelun tuottaja havaitsee, että tarvittava hoito poikkeaa määritellystä hoidosta merkittävästi ja muutos on hammaslääketieteellisesti perusteltua, hänen on haettava kunnan palvelusetelistä vastaavalta hammaslääkäriltä muutosta palvelusetelin sisältöön.

Mikäli palvelusetelin hoitosuunnitelmassa on proteettista tai parentafysiologista hoitoa, palvelun tuottaja voi käyttää valitsemaansa hammaslaboratoriota. Palvelun tuottajan tulee sopia hammaslaboratorion kustannuksista potilaan kanssa.

Mikäli palvelusetelissä mainitut hoitotoimenpiteet perustuvat kunnan hammaslääkärin tekemään tutkimukseen ja hoitosuunnitelmaan, palvelun tuottaja ei voi laskuttaa mahdollisesta tutkimustoimenpiteestä, ellei siitä ole sovittu erikseen.

Laskutus:

Palvelun tuottaja laskuttaa kuntaa potilaan palvelusetelillä hankkimasta hoidosta toimenpidekohtaisesti ennalta määrätyn toimenpidekohtaisen palveluseteliarvon verran tai vähemmän. Kunta ei maksa palvelun tuottajalle enempää kuin hänen ilmoittamansa toimenpiteen hinta on. Laskutuksen perustana ovat THL:n viralliset toimenpidenimikkeistöt ja niiden koodit. Toimenpidelaskutus kunnalta perustuu näiden koodien käyttöön niiden virallisten selitteiden mukaisesti.

Kuntaa tulee laskuttaa annetusta hoidosta vähintään kahden viikon välein. Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä. Laskut lähetetään kunnan ilmoittamaan osoitteeseen.

Kunta ei maksa erillistä toimisto- varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

- Sekä verkkolaskuissa että paperilla toimitetuissa laskuissa tulee lisäksi olla:
- laskutuspäivämäärä
- laskun juokseva tunniste eli laskun numero
- palvelusetelinumero
- palvelun tuottajan arvonlisäverotunniste eli Y-tunnus
- Kunnan Y-tunnus
- Palvelun tuottajan nimi ja yksityishammaslääkärin yksilöintitunnus (ent. SV-numero)
- Verottomuuden peruste (laskuun teksti *Veroton AVL 130a tarkoitettu myynti*)
- Muutoslaskussa tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun
- Laskussa tulee olla myös laskunumeron lisäksi pankkiviitenumero, jos haluaa sitä käytettävän
- Laskuttajan pankkitili ja Y-tunnus pitää olla samalle henkilölle/ toimijalle, muussa tapauksessa lasku palautetaan korjausta varten. Esim. jos laskuttajana on hammaslääkäri, niin laskussa pitää olla hänen Y-tunnuksensa ja pankkitilinsä.

Laskuun / laskuihin liittyvät liitteet

- Laskun liitteet lähetetään kunnan ilmoittamaan osoitteeseen
- Laskussa tai liitteessä pitää eritellä jokaisen hammaslääkärin nimi, yksilöintitunnus ja euromäärä, jos useamman hammaslääkärin työt samalla laskulla.
- Palvelusetelin numero, potilaan nimi ja henkilötunnus
- Toimenpiteet merkitään virallisen THL:n ylläpitämien toimenpidenimikkeiden ja koodien mukaisesti. Koodeja käytetään niiden virallisten selitteiden mukaisesti.
http://hankinnat.fi/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;105654;105668;58900
- Koska kunta on virallinen rekisterinpitäjä, tulee laskutuksen yhteydessä toimittaa hoidon kaikki potilasasiakirjamerkinnot virallisten potilasasiakirjaohjeiden mukaisesti. Laskun yhteydessä toimitetuista tiedoista tulee ilmetä mm. palvelujen suorituspäivämäärä, toimenpiteiden lisätiedot; kuten täytemateriaalit ja muut hoitotiedot (esim. juurihoidon eteneminen neulamittoineen).

Laskutukseen liittyviä asioita voi tiedustella:

(Kunnan laskutuksen yhteystiedot)

12 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelun tuottajaksi ilmoittautuessaan palvelun tuottaja toimittaa palvelusetelipotilaille käyttämänsä hinnaston toimenpidenimikkeittäin virallisen toimenpidenimikkeistön mukaisesti. Hinnasto on esillä kunnan Internet-sivuilla tai sähköisen palvelusetelin ollessa käytössä palveluntuottajaportalissa.

Palvelun tuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin siten, että potilaalle aloitettu hoitokausi hoitetaan loppuun samoilla hinnoilla. Palvelun tuottajan hinnastossa olevia hintoja on mahdollisuus alentaa ja muutoksesta on ilmoitettava kunnalle. Hinnaston hintojen nostosta on erikseen sovittava kunnan kanssa.

Palvelun tuottajan tulee informoida potilaalle hoitotoimenpiteen mahdollisen muuttumisen vaikutuksista potilaan omavastuusuuteen.

Palvelun tuottajan asiakkaalle ilmoittamaan kokonaishintaan tulee sisältyä kaikki potilaalta veloitet-
tavat kustannukset esimerkiksi toimistomaksu.

Palvelusetelillä ei voi laskuttaa peruuttamattomasta ajanvarauksesta kuntaa.

Mikäli hoitosuunnitelmassa on proteettista tai parentafysiologista hoitoa, palvelun tuottaja voi käyttää valitsemaansa hammaslaboratoriota. Palvelun tuottajan tulee sopia hammaslaboratorion kustan-
nuksista potilaan kanssa.

Kunta sitoutuu maksamaan palvelusetelin sisältämän hoidon tai toimenpiteiden mukaisten toimen-
piteille määritellyn arvon mukaisen hinnan ei kuitenkaan enempää kuin palvelun tuottaja laskuttaa toi-
menpiteestä potilaalta. Jos palvelusetelin sisältämiä toimenpiteitä joudutaan muuttamaan hammaslää-
ketieteellisistä syistä johtuen, maksaa kunta toimenpidettä vastaavan palvelusetelin arvon mukaisesti.

Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuusuudesta KELA-korvausta, eivätkä matka-
kustannukset kuulu palvelusetelin piiriin.

Terveydenhuollon asiakasmaksuja koskevan lainsäädännön perusteella rintamaveteraaneille, joilla on rintamasotilastunnus, rintamapalvelustunnus, rintamatunnus tai veteraanitunnus, on hampaiden tutkimus, ehkäisevä hoito ja proteettiseen työhön liittyvän hammaslääkärin klininen osuus terveyskes-
kuksessa täysin maksutonta. Tällä perusteella terveyskeskusmaksua tai muuta vastaavaa asiakasmaksua ei voida periä rintamaveteraaneilta myöskään silloin, kun palveluseteliä käytetään kunnallisen terveys-
aseman ollessa palvelun tarjoajana.

Yksityisen hammashoidon kustannuksista Kela korvaa normaalisti rintamaveteraaneille 100 % tai 50 % toimenpiteistä riippuen. Koska palvelusetelilain 12 §:n mukaan asiakas ei voi saada sairausvakuutus-
lain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuusuuteen tilanteissa, joissa käytetään palveluseteliä, on rintamaveteraanien mahdollisuus poissuljettu edellä mainittuihin yksityisen hammashoidon KELA-kor-
vauksiin palveluseteliä käytettäessä. Kunta voi kuitenkin halutessaan ottaa ko. korvauksen menetyksen rintamaveteraanien osalta huomioon määritellään palvelusetelistä korvattavaa osuutta.

Kunta voi muuttaa palvelusetelin subvention suuruutta. Hinnastomuutoksesta ilmoitetaan palve-
lun tuottajille. Ennen hinnastomuutosta myönnettyjen palveluseteleiden arvoon hinnastonmuutos ei
vaikuta.

13 Tietojärjestelmät

Palvelun tuottajalla tulee olla käytössään suojattu Internet-yhteys; palomuri ja ajantasainen virus-
torjuntaohjelma. Palvelun tuottajalla tulee olla lisäksi sähköinen potilastieto- ja laskutusjärjestelmä. Tie-
tokoneessa tulee olla polttava cd-asema jolla voidaan tallentaa digitaaliset rtg-kuvat cd:lle. Potilastieto-
järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Palvelusetelitoiminta tullaan sähköistämään kaikilta osilta tulevaisuudessa. Palvelun tuottajalla tulee
olla valmius potilastietojen sähköiseen siirtämiseen jotta potilaiden hoitotiedot ovat käytettävissä kun-
nassa.

Palvelun tuottajalla tulee olla valmius sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsit-
telystä annetun lain (159/2007) mukaisesti Kanta-palvelujen käyttöönottoon.

Hammaslääkärillä ja suuhygienistillä tulee olla sähköpostiosoite.

14 Salassapito

Palvelun tuottajia sitoo samat salassapitosäännöt kuin kunnan palveluksessa olevilla työntekijöillä.
Salassapito palvelun tuottajan toimipisteessä koskee kaikkia potilasta tai hänen potilasasiakirjojaan
käsitteleviä henkilöitä.

Kunta on palvelusetelin tuottamisessa syntyvien potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelussa synty-
vien potilastietojen merkitsemisessä, niiden säilytyksessä ja luovutuksessa noudatetaan potilaiden ase-
masta ja oikeudesta annettua lakia, potilasasiakirjoista annettua asetusta, henkilötietolakia ja muita
henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä tilaajan antamia ohjeita.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palvelun tuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palvelun tuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palvelun tuottajalla ei ole oikeutta käyttää toimeksiannon piiriin kuuluvia potilastietoja omassa toiminnassaan eikä sisällyttää tietoja omaan asiakasrekisteriinsä.

Palvelun tuottaja toimittaa palvelussa syntyneet potilasasiakirjat hoidon päätyttyä kuntaan.

Julkisuuslain 14 § edellyttää, että tiedon antamista koskeva päätös on tehtävä silloin, kun tiedon saanti evätään tai jos asianosaiselle annetaan toista henkilöä koskevia salassa pidettäviä tietoja ilman tämän suostumusta. Tämän tiedon antamisesta päättää kunta, myös siltä osin kuin ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Jollei asiakirjan tai tiedon antaminen tiedon pyytäjälle edellytä päätöksen tekemistä, sen antaa palvelun tuottajan edustaja.

Mikäli asianosaiselta evätään henkilötietolain 26–28 §:ien mukaisesti tietojen tarkastusoikeus tai henkilötietolain 29 §:n mukaisesti ei hyväksytä asianosaisen vaatimusta tiedon korjaamisesta, asiasta päättää kunta.

Palvelun tuottaja ja kunta sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palvelun tuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

15 Muut erityiset vaatimukset

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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.

Palvelun tuottajan irtisanoutuminen/irtisanominen

Palvelun tuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palvelusetelipotilaiden palvelusetelin sisältämät hoidot tai aloitettu hoito valmiiksi. Potilaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palvelun tuottajaa.

Kunnan irtisanoessa palvelun tuottajan, palvelusetelipotilaiden jatkohoito sovitaan potilaskohtaisesti. Potilas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai toimenpiteitä toisella palvelun tuottajalla tai kunnan suun terveydenhuollossa.

Annettujen palveluiden laskutus

Palvelun tuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Toiminnassa syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolaki ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä kunnan antamia ohjeita.

Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelille on määritelty voimassaoloaika. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin sisältämien hoitotoimenpiteiden valmiiksi tekemiseen, palvelun tuottajan tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön riittävän ajoissa, jotta palvelusetelin voimassaoloa voidaan jatkaa. Mikäli palvelusetelin voimassaolo on päättynyt, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä kuntaan uuden palvelusetelin myöntämiseksi.

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJAT 2011

Palvelusetelin sääntökirja – yleinen malli

PERUSTERVEYDENHUOLTO

Perusterveydenhuoltopalvelujen sääntökirja

Sisältö:

Yleislääkärin vastaanotto – sairaan lapsen tutkiminen ja hoito

Yleislääkärin vastaanotto – nuoren tai aikuisen elämä takaisin raiteilleen

Erikoislääkärin vastaanotto ja diagnostinen toimenpide

Perusterveydenhuollon sääntökirja – Oulun valinnanvapausmalli

ERIKOISSAIRAANHOITO

Ortopedian sääntökirjat

Napsusormipotilaan leikkauksen sääntökirja

Polven nivelkierukan repeämän täyhystysavusteisen leikkauksen sääntökirja

Keskihermopinnetilaan sääntökirja

Hyytelörakkopotilaan leikkauksen sääntökirja

Isovarpaan vaivasenluun (Hallux valgus) leikkauksen sääntökirja

Silmäsairauksien sääntökirjat

Glaukoomahoidon sääntökirja

Kaihileikkausten sääntökirja

SUUN TERVEYS

Suun terveydenhuollon sääntökirja

KUNTOUTUS

Lymfaterapiapalveluiden sääntökirja

Vuodeosastokuntoutuksen sääntökirja

VANHUSPALVELUT

Kotihoidon sääntökirja

Tehostetun palveluasumisen sääntökirja

VAMMAISPALVELUT

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sääntökirja

PÄIVÄHOITO

Päivähoidon sääntökirja

Lisää tietoa palvelusetelin käyttöönotosta ja
sääntökirjoista Kuntaliiton verkkopalvelusta Kunnat.net.

Sääntökirjat ovat sähköisesti saatavilla osoitteessa
www.kunnat.net/palveluseteli ja www.sitra.fi/fi/Julkaisut.