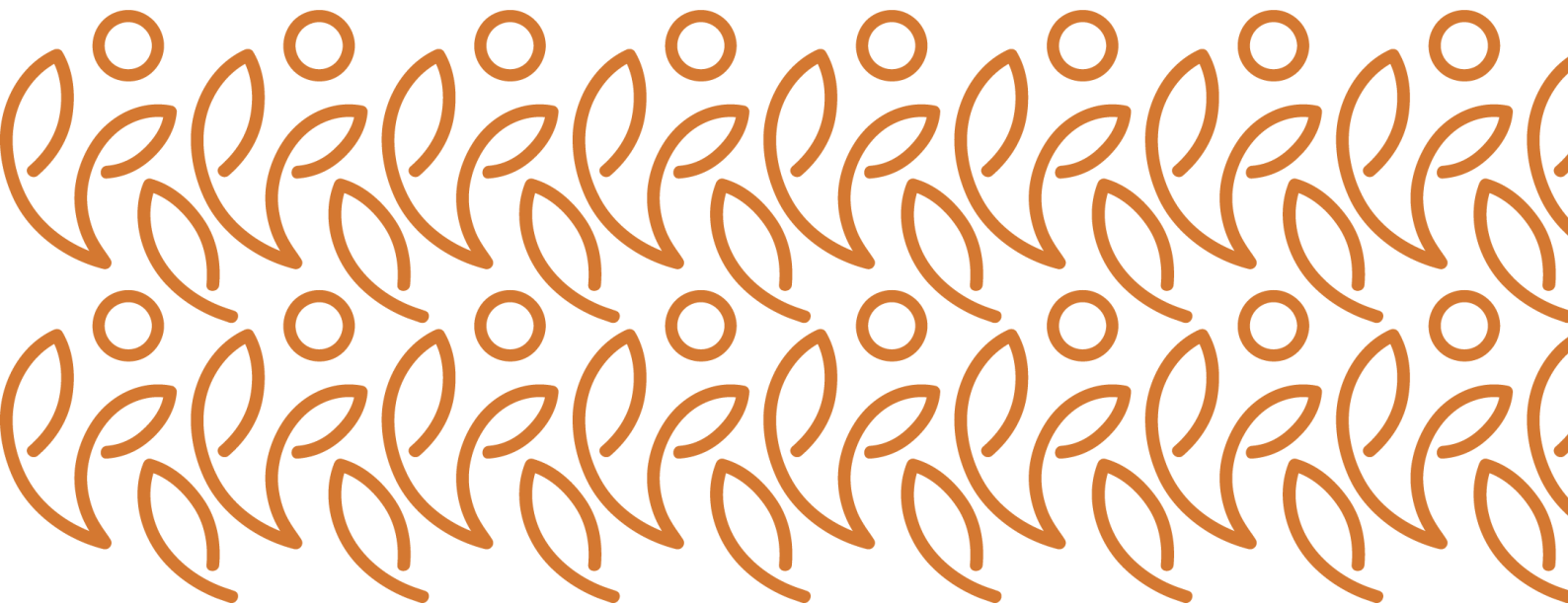


Suun terveydenhuollon palvelusetelin sääntökirja

Palvelukohtainen osa

Hyväksytty aluehallituksessa 28.8.2023 §374



Sisällys

1	Määritelmät.....	4
2	Sääntökirja	6
2.1	Sääntökirjan luonne.....	6
2.2	Sääntökirjan muuttaminen.....	7
2.3	Sääntökirjan voimassaolo	7
3	Asiakkaan asema	8
3.1	Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle	8
3.2	Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde	9
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	9
3.4	Asiakkaan kustannukset	10
4	Palveluntuottajan velvoitteet	11
4.1	Yleiset vaatimukset.....	11
4.2	Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset.....	12
4.3	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	18
4.4	Arvonlisäverotus.....	19
5	Hyvinvointialueen velvoitteet.....	20
5.1	Yleiset velvoitteet	20
5.2	Rekisterin pito.....	21
5.3	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	21
6	Palvelun seuranta ja valvonta	22
6.1	Palvelun laadun valvonta	22
6.2	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus.....	22
6.3	Hyväksymisen peruuttaminen	22
7	PSOPiin liittyvät toimintatavat	23
7.1	Yleistä	23
7.2	Hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu	24
7.3	Tietojen anto ja ylläpito.....	24
7.4	Palveluvaraus.....	25
7.5	Tapahtumakirjaus.....	25
7.6	Maksatus.....	26
8	Palvelusetelijärjestelmään piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat.....	27
9	Suun terveydenhuollon palveluseteli.....	29
9.1	Palvelusetelin arvo ja toimenpiteiden hinnoittelu.....	29
9.2	Palvelusetelin myöntäminen	31

9.3	Palvelusetelin palvelut	31
9.3.1	Suun terveydenhuollon palvelusetelit	31
9.3.2	Suun terveydenhuollon palvelusetelin sisältämät tiedot	31
9.3.3	Palvelusetelityypit ja palvelusetelien voimassaolo	32
9.3.4	Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa	33
9.3.5	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	33
10	Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset	34
10.1	Palveluntuottaja	34
10.2	Hakeutuminen palvelusetelitoimintaan	34
10.3	Palveluntuottajan lakisääteiset hyväksymiskriteerit	35
10.4	Muut hyväksymiskriteerit ja veloitteet palveluntuottajalle	36
10.5	Takuukäytännöt palvelusetelihoidossa	39
10.6	Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute	40
10.7	Palveluntuottajan irtisanoutuminen / irtisanominen	40
10.8	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuolto	41
10.9	Korvaus palveluntuottajalle	42

Sääntökirjan yleinen osa

Sääntökirjassa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000, jäljempänä sosiaalihuollon asiakslaki 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä potilaslaki) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Hyvinvointialue** on palvelunjärjestäjä.
3. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
4. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti, sekä hyvinvointialueen sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisesti maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on hyvinvointialueen hyväksymä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), jäljempänä **palvelusetelilaki**, säätölee

palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

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

5. **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
6. **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palveluseleiden luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.
7. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin luvussa 2.
8. **Tasasuuruisella** palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
9. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

2 Sääntökirja

2.1 Sääntökirjan luonne

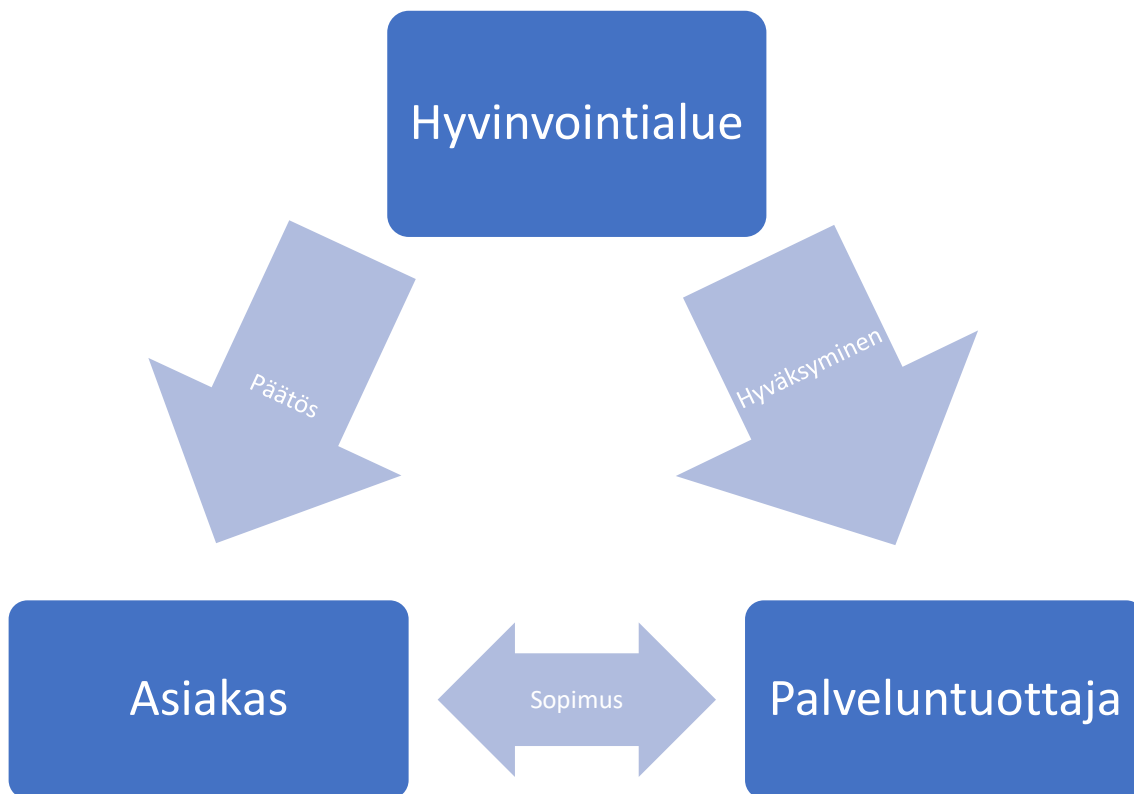
Sääntökirja on asiakirja, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan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

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon sääntökirja koostuu seuraavista osista:

- Sääntökirjan yleinen osa
- Palvelukohtainen erityinen osa

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

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



Kuva 1

2.2 Sääntökirjan muuttaminen

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

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

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

2.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

3 Asiakkaan asema

3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Mikäli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon ammattihenkilö on todennut hoidontarpeen, hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

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

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

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

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

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

3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde

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

Asiakas toimittaa palvelusetelin tunnuksen valitsemalleen palveluntuottajalle. Tunnuksen perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

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

3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

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

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

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä palveluntuottajan nimeämään potilasasiamieheen.

Lisäksi potilas voi potilasvakuutuslain (948/2019) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan terveydenhuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle ja/tai Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvonnasta vastaavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelu aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

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

3.4 Asiakkaan kustannukset

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen ns. omavastuusuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse

ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottajan on informoitava asiakasta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen mahdollisesta laskutuksesta.

Peruuttamattomista käynneistä ei voi laskuttaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta.

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

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

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

4 Palveluntuottajan velvoitteet

4.1 Yleiset vaatimukset

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

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

1. Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta. Tieto tarkistetaan Vastuugroupin Luotettava Kumppani – ohjelmasta.

2. Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä

terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

3. Vähimmäispalvelutaso

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

4. Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen-vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä. Kriteerin täyttyminen osoitetaan todistuksella voimassa olevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta. Todistus toimitetaan ilmoittautumisen yhteydessä.

5. Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset

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

4.2 Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset

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

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

1. Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen

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

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

Tieto tarkistetaan Vastuugroupin Luotettava Kumppani – ohjelmasta.

2. Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta

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

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

3. Verot ja sosiaaliturvamaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

Tieto tarkistetaan Vastuugroupin Luotettava Kumppani – ohjelmasta.

4. TYEL, eläkemaksut

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

Tieto tarkistetaan Vastuugroupin Luotettava Kumppani – ohjelmasta.

5. Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä

tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

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

Tieto tarkistetaan Vastuugroupin Luotettava Kumppani – ohjelmasta.

6. Omavalvontasuunnitelma

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

Omavalvontasuunnitelma on toimitettava liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä

7. Hankintalain velvoitteet

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

8. Toimitilat

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

9. Hintatiedot

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot ovat ajan tasalla ja päivitettyinä palvelusetelijärjestelmässä. Palveluntuottajalla tulee olla myös internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. (Jos palveluntuottajalla ei ole internet-sivuja, tulee hinnaston näkyä vähintään palvelusetelijärjestelmässä.) Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

10. Potilas- ja asiakasasiakirjat

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

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassa olevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Laki sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä mukaisesti palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain 25§ mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 26§ koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettyäessä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään.

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

11. Salassapito ja tietosuoja

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

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

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasoista ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja

huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

12. Alihankkijat

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

13. Markkinointi

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

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

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

14. Tiedonanto hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi palveluseteliportaaliin sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelitoiminnan yhdyshenkilölle.

Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan nimeämät vastuuhenkilöt toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

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

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

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

15. Lainsäädäntö, viranomais määräykset ja ohjeet

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

4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Tarkistetaan ti-laajavastuu.fi	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x	
Todistukset voimassa olevista vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden potilas- ja vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta		x
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x	
Kaupparekisteriin kuuluminen	x	
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	x	
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x	
Työehtosopimus	x	
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Omaevalvontasuunnitelma		x
Hygieniäkäytännön kuvaus		x
Lääkehoitosuunnitelma		x
Kuvaus toimipaikan välinehuollosta		x
Lupa terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä		x

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat

palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti. Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

Hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa vaadittavien asiakirjojen saapumisesta hyvinvointialueelle.

4.4 Arvonlisäverotus

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

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai hyvinvointialueen ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai hyvinvointialueen harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 2.4.2019 (diaarinumero VH/352/00.01.00/2019). Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut

vaatimukset täyttyvät. Verohallinto on antanut terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 1.4.2019 (diaarinumero A97/200/2018).

5 Hyvinvointialueen velvoitteet

5.1 Yleiset velvoitteet

Etelä-Pohjanmaan suun terveydenhuollon johtoryhmä valmistelee suun terveydenhuollon palvelusetelien käyttötarkoituksen ja arvon päätettäväksi aluehallitukselle. Aluehallitus hyväksyy palveluseteliä koskevan sääntökirjan.

Hyvinvointialue arvioi yhdessä asiakkaan kanssa palvelujen tarpeen, neuvoa ja ohjaa asiakasta palvelun toteuttamisen erilaisista toteutustavoista.

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

Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa, kun vaaditut asiakirjat on toimitettu.

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

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

Hyvinvointialueen tulee nimetä vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa.

5.2 Rekisterin pito

Hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä hyvinvointialue rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina hyvinvointialueen omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

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

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, hyvinvointialue rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021).

5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

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

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

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

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun

palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon laskutuksessaan.

Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja hyvinvointialueelta voidaan esittää sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

6 Palvelun seuranta ja valvonta

6.1 Palvelun laadun valvonta

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

Palveluntuottaja on pyydettyessä velvollinen toimittamaan hyvinvointialueelle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä laatusuranta sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

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

6.3 Hyväksymisen peruuttaminen

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

1. hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
2. laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
3. palveluntuottaja ei noudata (hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
4. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on

asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai

5. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

Mikäli hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

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

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

7 PSOPiin liittyvät toimintatavat

7.1 Yleistä

Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisäätöisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Tarkempia toimintatapoja voi olla määritelty palvelukohtaisessa osassa. Palveluntuottajan ohjeet ja ohjevideot löytyvät osoitteesta

<https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

Palveluntuottajan pitää perehtyä tarkoin voimassa olevaan sääntökirjaan ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista. Lisäksi palveluntuottajan tulee huolehtia, että vaaditut dokumentit vastaavan sääntökirjan mukaista ohjeistusta. Jokainen liite tulee otsikoida tunnistettavasti ja dokumentin sisältöä kuvaavasti sekä päivämäärällä.

7.2 Hakeutuminen, palvelujen maksatus ja Luotettava Kumppani -palvelu

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <https://parastapalvelua.fi>.

Suomi.fi-tunnistus

Palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellinen edustaja tunnistautuu PSOP-järjestelmään Suomi.fi- tunnistuksen kautta verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat nimenkirjoitusoikeutta tai erillistä Suomi.fi- palvelussa myönnettyä valtuutusta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle hyväksyttäväksi.

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Luotettava Kumppani -palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä (Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vakuutustiedot (edellyttää, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tietojen saamiseksi). Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä. Koska em. liitteet päivittyvät automaattisesti, niin näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään. Muut hakeutumisoheessa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP- järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

7.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Virallisen nimen käyttö on edellytys sille, että palveluntuottaja saa tilityksen tekemästään työstä. Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla PSOPissa. Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla

palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa palveluseteliasiakkaidensa palveluista.

7.4 Palveluvaraus

Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa. Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste (H05-alkuinen numerosarja), jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

7.5 Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata **mahdollisimman pian** toteutuneen tapahtuman jälkeen, **viimeistään viiden vuorokauden kuluessa**. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Palvelutapahtuman kesto tulee kirjata juuri siten kuin se on toteutunut. Palvelun tulee vastata palvelusuunnitelmaa. Tuottaja ja asiakas eivät voi keskenään sopia käyntien säännöllisistä muutoksista ja tai palvelusuunnitelman poikkeamista. Sääntökirjan vaatimukset tulee ensisijaisesti toteuttaa asiakkaan palvelusuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä palveluntuottaja ei enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOPiin, ainoastaan perustelluissa poikkeustapauksissa voi saada korvauksen tehdystä tapahtumasta. (Yhteydenotto palvelusetelin myöntäjään.)

Mahdollisiin ylityskirjauksiin on **ehdottomasti** lisätietokenttään kirjoitettava ylityksen syy. Toistuvista, asiakkaan tarpeista johtuvista ylityksistä ja 2-3 päivän kestoista lyhytaikaisista ylityksistä on sovittava palvelusetelin myöntäjän kanssa ja lisätietokenttään on kirjoitettava: 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja 2) ylityksen syy. **Ilman selvitystä olevat ylitykset voidaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä.** Suurimmassa osassa palveluita ylityskirjaus ei ole lainkaan mahdollinen ja tällöin ylitykset hylätään automaattisesti. Ylityksen syytä kirjattaessa tulee huomioida, että lisätietokenttään ei tule kirjoittaa arkaluonteista asiakas-/potilastietoa.

Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuukauden 7. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon. Jos on oletettavaa, että jostakin tapahtumasta tulee ylityskirjaus, tapahtumakirjaukset on tehtävä viimeistään kuukauden 3. päivänä.

7.6 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 4. ja 5. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuun alusta 14 vuorokauden kuluttua. Mikäli päivä ajoittuu viikonlopulle, tapahtuu maksatus viikonlopun jälkeen. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytty hintansa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio

II osa Suun terveydenhuollon palveluseteli - sääntökirjan palvelukohtainen osa

SUUN TERVEYDENHUOLLON KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

1. **omavastuusuudella** sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi
2. **omavastuusuuden kattohinnalla** Etelä-Pohjanmaan yksityishammaslääkärin hoitamien potilaiden maksettavaksi jääneiden omavastuusuuksien keskiarvoa sen jälkeen, kun Kela-korvaukset on ensin vähennetty. Asiakkaan omavastuusuus saa olla korkeintaan omavastuusuuden kattohinnan suuruinen.
3. **maksimihinnalla** omavastuusuuden 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.

8 Palvelusetelijärjestelmään piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Hyvinvointialueen velvollisuutena on järjestää suun terveydenhuollon palveluja alueensa asukkaille. Asiakkaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuoltoon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö hoidon tarpeen arvion ja määrittelee hoidon tarpeen kiireellisyyden. Asiakkaalla on oikeus

päästä hammashoittoon viimeistään kuuden kuukauden kuluessa yhteydenotosta.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä. Hyvinvointialue 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.

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin käyttökohteet, joita voivat olla:

- Kokonaishoidon anti-infektiivinen hoito
- Lohkeaman hoito
- Päivystyksen jatkohoito

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle tai potilaalle:

1. Asiakas ei täytä hyvinvointialueen asettamaa kriteeriä palvelusetelin myöntämiselle
2. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä)
3. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon järjestämiseksi.
4. Asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestörekisterissä, tai hänellä on potilasasiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa, tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan.
5. Asiakas ei ole kirjoilla kunnassa, jossa palveluseteli myönnetään.

9 Suun terveydenhuollon palveluseteli

9.1 Palvelusetelin arvo ja toimenpiteiden hinnoittelu

Palvelusetelin arvo

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palvelusetelin toimenpidekohtaiset arvot perustuvat Suomen Hammaslääkäriliiton toimenpidekertoimiin. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen avaintoimenpiteelle antama (SFA10) arvo on 42 euroa. Niille toimenpiteille, joille ei ole olemassa Suomen Hammaslääkäriliiton kerrointa, kerroin on määritetty toimenpiteen vaativuuteen perustuen.

Kokonaishoidon anti-infektiivisen hoidon palvelusetelissä palveluseteliarvo on toimenpidekohtaisten arvojen summa.

Lohkeamapalvelusetelissä palveluseteliarvo on hoitokokonaisuuskohtainen sisältäen yhden hampaan hoidon.

Päivystyksen jatkohoidon palvelusetelissä palveluseteliarvo on toimenpidekohtaisten arvojen summa.

Hyvinvointialueella on oikeus muuttaa palvelusetelin arvon suuruutta ja omavastuukattoa sekä lisätä tai poistaa palvelusetelillä korvattavia toimenpiteitä. Näiden muutosten voimaantulopäivästä ilmoitetaan palveluntuottajille etukäteen. Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muutoksia, hänen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle 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 hintakerroinlaskuriin avaintoimenpiteelle (SFA10) oman kokonaishintansa (palvelusetelin arvo + potilaan omavastuu), jonka perusteella kaikkien muiden toimenpiteiden kokonaishinnat muodostuvat automaattisesti järjestelmässä olevaan kerrointaulukkoon. Palveluntuottaja saa poiketa kertoimiin perustuvista hinnoista ainoastaan siinä tapauksessa, että toimenpiteen suunniteltu hinta ylittäisi järjestelmässä olevan maksimihinnan.

Palveluntuottajan toimenpide-/ hoitokokonaisuuskohtainen hinta ei saa ylittää Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen 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-korvatasta yksityishammaslääkärin antamasta hoidosta.

Palveluntuottajan on mahdollista alentaa hintojaan milloin tahansa tekemällä palvelu-setelijärjestelmässä uuden hinnaston ja lähettämällä sen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle hyväksyttäväksi. Hintojen korotus on mahdollista vuosittain hyvinvointialueen 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. Ks. sääntökirjan erityisen osan liite, palvelukohtaiset ohjeet. Tällöin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue korvaa palveluntuottajalle muutetun toimenpiteen palveluseteliarvon mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa palvelusetelipotilaalleen kaikista hoidossa tapahtuvista muutoksista ja niiden vaikutuksista potilaan omavastuuosuuteen. Palveluntuottajan ilmoittamaan kokonaishintaan tulee sisältyä kaikki potilaalta veloittettavat kustannukset, esimerkiksi erillistä toimistomaksua ei saa periä.

Palvelusetelitoiminnan vastuuhenkilöt

Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti tiedotettava palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista palvelusetelijärjestelmän kautta ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta viipymättä sen jälkeen, kun muutos on tiedossa, **viimeistään kuukautta ennen** kuin muutoksen on tarkoitus astua voimaan.

9.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelin saldo on seurattavissa palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan käytävissä olevan määrän palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa.

9.3 Palvelusetelin palvelut

9.3.1 Suun terveydenhuollon palvelusetelit

Palvelusetelillä ostetaan vain perushoitoa.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa ovat tällä hetkellä käytössä:

- Kokonaishoidon anti-infektiivinen hoito
- Lohkeaman hoito
- Päivystyksen jatkohoito

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.

9.3.2 Suun terveydenhuollon palvelusetelin sisältämät tiedot

Suun terveydenhuollon palveluseteli sisältää seuraavat tiedot:

- potilaan nimi
- palvelusetelin numero ja varmenne
- palvelusetelin myöntäjän yhteystiedot
- palvelusetelin voimassaoloaika
- palvelusetelin sisältämät toimenpiteet
- liitetiedostot ja niiden määrä, esim. röntgenkuvat

Ks. liite: Sääntökirjan erityisen osan liite, palvelukohtaiset ohjeet.

9.3.3 Palvelusetelityypit ja palvelusetelien voimassaolo

Palvelusetelille on määritelty voimassaoloaika. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue voi tarvittaessa lyhentää voimassaoloaika, joten se tulee tarkistaa erikseen myös palvelusetelistä. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin hoitajakson toteuttamiseen, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä riittävän ajoissa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen. Katso LIITE: Sääntökirjan erityisen osan liite, Palvelukohtaiset ohjeet: palvelusetelien voimassaoloaika.

1. Kokonaishoidon anti-infektiivisen hoidon palveluseteli

Mikäli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hammaslääkäri havaitsee suun ja hampaiston perustutkimuksessa anti-infektiivisen hoidontarvetta (CPI max 3 kahdessa sekstantissa), hammaslääkäri voi tarjota potilaalle palveluseteliä. Anti-infektiiviseen hoitoon lähetetylle potilaalle tehdään koko suun anti-infektiivinen ja ennaltaehkäisevä hoito joko suuhygienistin tai hammaslääkäriin toimesta.

Anti-infektiivisen hoidon palveluseteliä ei voi laajentaa käsittämään muuta hoitoa. Jos potilaan suunterveys vaatii jatkohoitoa tai parodontologista konsultaatiota, palveluntuottajahammaslääkäriin tulee olla yhteydessä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen. Tällöin potilaan palvelusetelille voidaan lisätä tarvittavat toimenpiteet.

Anti-infektiivisen hoidon palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan.

2. Lohkeamapalveluseteli

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

Lohkeamapalvelusetelin kattama hoito toteutetaan yhdellä (syvän kariksen hoitona käytettävässä kattamishoidossa kahdella) käynnillä. Lohkeamapalvelusetelin arvo sisältää kaikki käynnillä suoritettavat lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat toimenpiteet, pois lukien juurihoito, jonka suorittamiseksi pyydetään päivystyksen jatkohoitoseteli. Hoito voi käytännössä vaihdella pienestä hionnasta vaikeaan poistoon.

Lohkeamapalveluseteliä ei voi laajentaa käsittämään muuta hoitoa.

Lohkeamapalveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan.

3. Päivystyksen jatkohoidon palveluseteli

Mikäli hyvinvointialueen hammaslääkäri toteaa, että oman toiminnan päivystyksessä käynyt potilas tarvitsee vaivan hoitamiseksi jatkohoitoa, hammaslääkäri tekee jatkohoitosuunnitelman ja tarpeellisten toimenpidekoodien määrityksen. Suun terveydenhuollossa hoidetun potilaan jatkohoito voi olla tällöin hampaan poisto, juurihoito tai paikkaus. Potilaalle on ennen palvelusetelin antamista tarvittaessa tehtävä tarvittavat röntgentutkimukset. Päivystyksen jatkohoidon palveluseteli määrittellään toimenpidekoodiperusteisesti potilaan hoidontarpeen mukaan. Nämä sisältävät tarvittavat kappalemäärät yksittäisiä hammashoidon toimenpidekoodeja, esim. hampaan juurihoitoon liittyen röntgenkuvat, puudutukset, avaus, laajennus, mahdolliset lääkkeenvaihdot, juurikanavien täytön ja paikkauksen. Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa suunnitelluista jatkohoitotoimenpiteistä sallitaan poikkeamat määritetyn toimenpidetaulukon rajoissa. Jos päivystyksen jatkohoidon palvelusetelin saaneen potilaan oireilu jatkuu edelleen hyvinvointialueella tehdystä ensiavusta huolimatta ja jatkohoidossa oireilun syyksi paljastuu palvelusetelin suunnitelmasta poikkeava hammas, tulee palveluntuottajan hoitaa myös tämän oireilevan hampaan ensiapu ja ottaa yhteyttä hyvinvointialueen suun terveydenhuoltoon palvelusetelin muutostarpeesta.

9.3.4 Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa

Mikäli potilaalle tulee palvelusetelihoitajakson aikana päivystyskriteerit täyttävää hoidontarvetta, palveluntuottaja voi tehdä tarvittavan ensiaputoimenpiteen. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ottaa yhteys Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen, joka voi liittää toimenpiteen palveluseteliin.

Mikäli palveluntuottaja joutuu olemaan äkillisesti poissa työstä tai potilaan hoito pitkittyy muista syistä, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen. Potilaan tarvitseman jatkohoidon toteutuspaikka arvioidaan tällöin tapauskohtaisesti.

9.3.5 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteliin sisältyy hoitosuunnitelma tai erikseen määritelty hoitokokonaisuus, 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.

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

10 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

10.1 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.

10.2 Hakeutuminen palvelusetelitoimintaan

Katso erilliset hakeutumisohteet www.hyvaep.fi > Tietoa ja ohjeita > Palveluntuottajille > Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

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

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan vähintään yhteen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestämään kehittämistapaamiseen vuodessa.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tarkastaa järjestelmässä palveluntuottajilta hyväksymiskriteerien täyttymisen. Kun Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on virallisesti hyväksynyt yrityksen palveluntuottajaksi, voi palveluntuottaja 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 osakkaila on potilasvakuutuslain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka

vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä. Palveluntuottaja vastaa palvelusetelitoimintaan osallistuvan henkilökuntansa kielitaitovaatimusten täyttymisestä, lakisääteisestä pätevyydestä, osaamisesta sekä lakisääteisistä koulutuksista, kuten säteilyturva-, tietosuojaja- ja lääkehoidonkoulutuksista. Palveluntuottaja huolehtii henkilökuntansa ammatillisen täydennys- ja jatkokoulutuksen toteutumisesta. Mikäli palvelusetelitoimintaan osallistuvan yksittäisen työntekijän kohdalla nämä ominaisuudet eivät täyty tai toiminnassa havaitaan puutteita, palveluntuottajan tulee vaihtaa kyseinen työntekijä toiseen tai kyseinen henkilö ei voi jatkaa palvelusetelitoiminnassa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perustellusta vaatimuksesta. Mikäli näissä on puutteita, työntekijä ei voi jatkaa palvelussa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue 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, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tarkastaa hyväksymiskriteerien täyttymisen ja tekee hyväksymisestä virallisen päätöksen. Palvelusetelitoiminta uudella vastaanotolla on mahdollista aloittaa vasta kun vastaanoton tiedot näkyvät järjestelmässä.

10.3 Palveluntuottajan lakisääteiset hyväksymiskriteerit

ks. 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. Kaikilta palveluntuottajilta edellytetään, että he ovat liittyneet valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon ja heillä on ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä. Mikäli palveluntuottaja ei ole liittynyt valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon tai hänellä ei ole käytettävissään ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä, kun palveluntuotannossa otetaan Osva käyttöön, palveluntuottajan hyväksymispäätös voidaan perua ja palveluntuottaja poistetaan palvelusetelijärjestelmästä.

10.4 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 (559/1994) 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.
- Palveluntuottajayrityksen tulee tarjota palveluja suomen kielellä.

Muu hoito- ja avustava henkilökunta

Hammaslääkärillä tulee olla potilastyössä avustaja, esim. hammashoitaja.

Suuhygienisti

- Mikäli yrityksessä on suuhygienisti ja hammaslääkäri haluaa siirtää osan toimenpiteistä suuhygienistin tehtäväksi, suuhygienistillä tulee

olla ylempi hammashoitajan tutkinto tai hammashuoltajan, suuhygienistin tai suuhygienistin (AMK) tutkinto ja hänen tulee olla Suomessa laillistettu. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994)

- Suuhygienistillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito.
- Kielitaito osoitetaan asetusten määräysten mukaisesti. Linkit asetuksiin: [Valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen... 481/2003 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#), [Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä... 424/2003 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)
- Palveluntuottajayrityksen tulee voida tarjota palveluja suomen kielellä.

2. Täydennyskoulutusvaatimukset

Ks. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

Palveluntuottaja sitoutuu perustelluista syistä osallistumaan suun terveydenhuollon erikseen järjestämiin koulutuksiin.

3. Toimitilat ja laitteet

Ks. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

Kriteerien täytyminen osoitetaan omaevalvontasuunnitelmassa.

4. Potilasasiakirjat

Ks. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

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

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

6. Potilasasiakirjojen laadun hallinta

- Palveluntuottajan tulee pitää jokaisesta potilaastaan jatkuvaan muotoon laadittua, aikajärjestyksessä etenevää potilaskertomusta. Potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä.
- Potilaskertomuksessa pitää olla potilasasiakirja-asetuksen (298/2009) mukaiset perustiedot sekä merkinnät jokaisesta potilaan hoitokäynnistä hoidon toteutumisen mukaisesti. Tiedoista tulee ilmetä mm. toimenpiteiden suorituspäivä ja sisältö, kuten käytetyt puudute- ja paikka-aineet ym. materiaalit sekä hoidon kulku (esim. juurihoidon eteneminen neulanmittoineen). Annettuun hoitoon liittyvät röntgenkuvat tulee toimittaa suun terveydenhuoltoon muiden potilasasiakirjojen kanssa.
- Kaikki lääkemääräykset, sairauslomat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee merkitä niiden antamisajankohdan mukaisesti.
- Potilasasiakirjoja pitää käsitellä 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 hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palveluntuottajan tulee pitää palvelusetelipotilaita koskevat potilasasiakirjat erillään muista vastaavista asiakirjoistaan.

7. Ajanvaraus ja hintatietojen ylläpitäminen

Ks. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan palvelusetelissä mainitut suunterveyden toimenpiteet. Ks. Sääntökirjan erityisen osan liite, palvelukohtaiset ohjeet.
- Potilaan koko hoitajakson tulee toteutua hammaslääketieteellisen tarpeen mukaan kohtuuajassa.
- Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta ja informoi potilasta tarpeen mukaan esimerkiksi antamalla hoitoon valmistautumishjeet sekä hoidon jälkeisen ohjeistuksen (omahoito/ seuranta, jatkohoito).

8. Palvelun laatu

Ks. 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 käypä hoito- suosituksia.

10.5 Takuukäytännöt palvelusetelihoitossa

Potilas ohjataan ottamaan yhteyttä palveluntuottajahammaslääkäriin meneillään olevaa hoitoa koskevissa ongelmatilanteissa.

Palvelusetelikäytännössä tämä on palvelun tuottavan hammaslääkäriin ja asiakkaan välinen asia, koska heidän välilleen syntyy sopimussuhde ja sitä koskevat kuluttajaoikeuden säännökset.

Takuuhoitokäytännöt eri hammaslääketieteellisillä osa-alueilla ovat seuraavat:

Paikkaushoito

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

Juurihoito

Juurihoito uusitaan takuuna, mikäli jälkikäteen voidaan todeta selvä hoitoon liittyvä laatuvirhe, kuten vajaa juuritäyte, eikä potilasasiakirjoista ilmene erityistä syytä laatuvirheeseen. Juurihoidon takuuaika harkitaan tapauskohtaisesti tarvittaessa erikoishammaslääkäriä 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 paikkauskäynnin yhteydessä hampaan tilan arviointi on tehty asianmukaisesti eikä silloin ole ollut havaittavissa indikaatioita juurihoidolle, juurihoidosta veloitetaan tavanomaisesti, samoin uudesta paikasta.

10.6 Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute

Veloitetaan keräämään asiakaspalautetta ja raportoimaan niistä sekä kehittämään asiakastyytyväisyyttä, ks. tarkemmin sääntökirjan erityisen osan liite, palvelukohtaiset ohjeet.

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 aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista ja virheistä.

10.7 Palveluntuottajan irtisanoutuminen / irtisanominen

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palvelusetelipotilaidensa palvelusetelillä pyydyt hoidot valmiiksi. Jos Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue irtisanoo palveluntuottajan, niin palvelusetelipotilaiden jatkohoito sovitaan potilaskohtaisesti. Potilas voi halutessaan jatkaa palvelusetelillä pyydettyjä keskeneräisiä hoitoja tai toimenpiteitä toisella palveluntuottajalla tai Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa.

10.8 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuolto

Laadun seuranta ja arviointi

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Toiminnan määrää ja laatua seurataan raporteina. 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.

Palveluntuottajan tulee raportoida Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, reklamaatioista ja hoitovahinkoilmoituksista. Selvityksestä tulee ilmetä tapahtuneeseen johtaneet syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet.

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

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

- Valviran määräys Dnro 7018/00.01.00/2012:
http://www.valvira.fi/documents/14444/37132/Maarays_2_2012_yksityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf

- Mallipohja:

http://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65-7c07-9955c66ceedb

10.9 Korvaus palveluntuottajalle

Jos potilas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun, palveluntuottaja itse huolehtii maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä.

SUUN TERVEYDENHUOLLON

YHTEYSTIEDOT

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Suun terveydenhuolto

Sähköpostiosoite: palveluseteli.suunterveydenhuolto@hyvaep.fi

III. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYLOMAKE

Henkilötietojen käsittelylomake on erottamaton osa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojaja 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 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen 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 palvelusetelillä 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.