

Suun terveydenhuollon palveluseteli säätökirjan palvelukohtainen osa

Palvelujen järjestämisen lautakunta 5.6.2024



Sisällys

Johdanto	2
Suun terveydenhuollon käsitteiden määritelmät	3
Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat.....	3
Suun terveydenhuollon palveluseteli	4
Palvelusetelin myöntäminen	6
Palvelusetelin palvelut	6
Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset.....	9
Liitteet.....	16

Johdanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (myöhemmin Keusote) suun terveydenhuollossa on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka muodostuu kahdesta osasta: Keusoten palvelusetelisääntökirjan yleisestä ja suunterveyden palvelukohtaisesta sääntökirjasta. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Keusoten palvelusetelituottajia ja kaikkea palvelusetelitoimintaa. Palvelukohtaisessa sääntökirjassa kuvataan niitä vaatimuksia, jotka koskevat suun terveydenhuollon palveluiden palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä palvelusetelillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti suun terveydenhuoltoa koskevan terveydenhuoltolain (1326/2010) luvun 2 Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen: 13 § ja luvun 3 Sairaanhoito: 26 § mukaista toimintaa.

Yleisessä ja palvelukohtaisessa sääntökirjassa Keusote asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009), myöhemmin palvelusetelilaki, 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen ehtoja ja vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Keusoten ammattihenkilö tekee asiakkaalle hoidon tarpeen arvioinnin, palvelupäätöksen sekä neuvoo, ohjaa ja valvoo palvelusetelin käytössä.

Keusoten ja palveluntuottajan tulee asettaa nimeltä ja asemaltaan henkilö tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Suun terveydenhuollon käsitteiden määritelmät

Tässä sääntökirjassa käytetään seuraavia määritelmiä:

Ostavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

- **Ostavastuuosuuden kattohinnalla** tarkoitetaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen määrittelemien yksityishammaslääkäreiden hoitamien asiakkaiden maksettavaksi jääneiden ostavastuuosuuksien keskiarvoa sen jälkeen, kun Kela-korvaukset on ensin vähennetty. Asiakkaan ostavastuuosuus saa olla korkeintaan ostavastuuosuuden kattohinnan suuruinen.

Maksimihinnalla tarkoitetaan ostavastuuosuuden kattohinnan ja palvelusetelin arvon summaa.

Ostopalvelun valtuutuksella tarkoitetaan Kanta-palveluihin sisältyvää lomakerakennetta, jota käytetään terveydenhuollon tietojärjestelmissä. Palvelunjärjestäjä antaa valtuutuksella palveluntuottajalle oikeuden palvelunjärjestäjän potilasasiakirjoihin ja oikeudet tallentaa syntyneet asiakirjat palvelunjärjestäjän rekisteriin.

Asiakkaalla tarkoitetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Hyvinvointialueen velvollisuutena on järjestää suun terveydenhuollon palveluja hyvinvointialueen asukkaille. Asiakkaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuoltoon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö hoidon tarpeen arvion ja määrittelee hoidon tarpeen kiireellisyyden. Asiakkaalla on oikeus päästä hammashoitoon viimeistään neljän 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. Palse.fi-sivustolta löytyvät yksityiskohtaiset ohjeet palvelusetelin käyttämiseen, palveluntuottajan valintaan ja hoidosta kertyviin kustannuksiin liittyen sekä asiakaspalautteen antamiseen. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan myös kirjallinen materiaali palvelusetelin käytöstä sekä samassa yhteydessä ilmoitetaan mihin asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä, mikäli hänellä on kysyttävää palvelusetelin käytöstä.

Hyvinvointialue määrittelee asiakaskohtaisesti palvelusetelin käyttökohteen. Myöntöperusteena voivat olla suun perustutkimus ja hoito, lohkeaman hoito tai kiireellisen hoidon jatko: hampaan poisto tai juurihoito ja paikkaus.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- a. Asiakas ei täytä hyvinvointialueen asettamaa kriteeriä palvelusetelin myöntämiselle
- b. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet hyvinvointialueen 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. Asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestörekisterissä, tai hänellä on potilasasiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa, tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan.
- e. Asiakas ei ole kirjoilla hyvinvointialueen alueella eikä ole valinnut palveluseteliä myöntävän HVA:n palveluja THL 47& mukaisesti.
- f. Jos aika on annettavissa määräajassa Keusoten omaan toimipisteeseen.

Suun terveydenhuollon palveluseteli

Palvelusetelin arvo

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palvelusetelin toimenpidekohtaiset arvot perustuvat Suomen Hammaslääkäriliiton toimenpidekertoimiin. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen avaintoimenpiteelle antama (SFA10) palveluseteliarvo on 40 euroa. Niille toimenpiteille, joille ei ole olemassa Suomen Hammaslääkäriliiton kerrointa, kerroin on määritetty toimenpiteen vaativuuteen perustuen. Palveluseteliasiakkailta ei tule laskuttaa mitään toimisto- tai palvelumaksuja. Toimenpiteiden hintalaskuri on liitteessä 4.

1. **Suun perustutkimuksen ja hoidon palveluseteli** on hoitokokonaisuuskohtainen sisältäen tarvittavat intraoraaliröntgenkuvat, 1–3 hampaan paikkauksen sekä anti-infektiivisen hoidon (< 6 mm ientaskut). Tutkimusosalla (suun perustutkimus ja tarvittavat intraoraaliröntgenkuvat) on kiinteä palveluseteliarvo 50 €. 1–3 hampaan hoitamiseksi tehtyjen toimenpiteiden sekä anti-infektiivisen hoidon palveluseteliarvot määräytyvät toimenpidekohtaisesti. Palvelusetelin

kokonaisarvo muodostuu tutkimusosan ja toimenpiteiden yhteisarvosta laskurin mukaisesti.

2. **Lohkeamapalvelusetelissä** palveluseteliarvo on hoitokokonaisuuskohtainen sisältäen yhden hampaan hoidon tehdyistä toimenpiteistä riippumatta. Palvelusetelin arvo on 100 €.
3. **Kiireellisen hoidon jatko:** Hampaan poisto tai juurihoito ja paikkaus - palvelusetelissä suppealla tutkimusosalla (SAA01) on kiinteä palveluseteliarvo 20 €. Suppean tutkimuksen lisäksi tehtyjen toimenpiteiden palveluseteliarvot määräytyvät toimenpidekohtaisesti. Palvelusetelin kokonaisarvo muodostuu tutkimusosan ja toimenpiteiden yhteisarvosta laskurin mukaisesti.

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 Keski-Uudenmaan 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 + asiakkaan omavastuu), jonka perusteella kaikkien muiden toimenpiteiden kokonaishinnat muodostuvat automaattisesti järjestelmässä olevaan kerrointaulukkaan. Palveluntuottaja saa poiketa kertoimiin perustuvista hinnoista ainoastaan siinä tapauksessa, että toimenpiteen suunniteltu hinta ylittäisi järjestelmässä olevan maksimihinnan.

Palveluntuottajan toimenpide-/ hoitokokonaisuuskohtainen hinta ei saa ylittää Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen määrittämää maksimihintaa. Tämä tarkoittaa samalla myös sitä, että hammaslääkärin perimä asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus ei muodostu suuremmaksi kuin toimenpidekohtainen omavastuuosuuden kattohinta. Tämä turvaa sen, että asiakas ei joudu maksamaan palvelusetelihoidosta enempää kuin KELA-korvatusta yksityishammaslääkärin antamasta hoidosta.

Palveluntuottajan on mahdollista alentaa hintojaan milloin tahansa tekemällä palvelusetelijärjestelmässä uuden hinnaston ja lähettämällä sen hyvinvointialueelle hyväksyttäväksi. Palvelusetelillä pyydettyjä toimenpiteitä on mahdollista muuttaa lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä palvelusetelitoiminnan

toimenpidekoodien sallimissa rajoissa. Tällöin hyvinvointialue korvaa palveluntuottajalle muutetun toimenpiteen palveluseteliarvon mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa palveluseteliasiakkaalleen kaikista hoidossa tapahtuvista muutoksista ja niiden vaikutuksista asiakkaan omavastuuosuuteen. Palveluntuottajan ilmoittamaan kokonaishintaan tulee sisältyä kaikki asiakkaan veloittavat kustannukset, esimerkiksi erillistä toimistomaksua ei saa periä.

Palvelusetelitoiminnan vastuuhenkilöt

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

Palvelusetelin myöntäminen

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

Palvelusetelin palvelut

Suun terveydenhuollon palvelusetelit

Palvelusetelillä ostetaan vain perushoitoa.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa ovat tällä hetkellä käytössä seuraavat palvelusetelit:

- Suun perustutkimus ja hoito
- Lohkeaman hoito
- Kiireellisen hoidon jatko: Hampaan poisto tai juurihoito ja paikkaus

Asiakkaalle tehdään palvelusetelillä pyydyt toimenpiteet. Lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä johtuvat poikkeamat hoitosuunnitelmasta sallitaan, mutta niistä on aina sovittava yhteisymmärryksessä asiakkaan 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.

Suun terveydenhuollon palvelusetelin sisältämät tiedot

Suun terveydenhuollon palveluseteli sisältää seuraavat tiedot:

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

Palvelusetelityypit ja palvelusetelien voimassaolo

Palvelusetelille on määritelty voimassaoloaika. Suun perustutkimuksen ja hoidon palveluseteli on voimassa kuusi kuukautta. Lohkeamapalveluseteli on voimassa kuusi kuukautta, kuitenkin niin, että ensimmäinen käynti tulee toteutua neljän viikon kuluessa palvelusetelin myöntämisestä. Kiireellisen hoidon jatkopalveluseteli on voimassa kuusi kuukautta, kuitenkin niin, että ensimmäinen käynti tulee toteutua neljän viikon kuluessa palvelusetelin myöntämisestä.

Hyvinvointialue voi tarvittaessa lyhentää voimassaoloaikaa, joten se tulee tarkistaa erikseen myös palvelusetelistä. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin hoitajakson toteuttamiseen, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä riittävän ajoissa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeseen.

1. SUUN PERUSTUTKIMUKSEN JA HOIDON PALVELUSETELI

Palveluseteli sisältää suun ja hampaiston perustutkimuksen, tarvittavat intraoraaliröntgenkuvat, hoitosuunnitelman, tarvittavan hoidon 1–3 hampaan osalta sekä anti-infektiivisen hoidon.

Palvelusetelissä on mahdollista käyttää laskurin sisältämiä suun perushoidon toimenpidekoodeja. Jos hoitosuunnitelman toteuttaminen edellyttää muiden koodien käyttämistä, palveluntuottajan tulee olla etukäteen yhteydessä Keusoteen.

Suun perustutkimuksen ja hoidon palveluseteli on voimassa kuusi kuukautta.

2. LOHKEAMAPALVELUSETELI

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

Lohkeamapalvelusetelin kattama hoito toteutetaan yhdellä (syvän kariuksen hoitona käytettävässä vaiheittaisessa hoidossa kahdella) käynnillä. Lohkeamapalvelusetelin

arvo sisältää kaikki käynnillä suoritettavat yhden lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat toimenpiteet mukaan lukien mahdolliset intraoraaliröntgenkuvat. Hoito voi käytännössä vaihdella pienestä hionnasta vaikeaan poistoon

Lohkeamapalveluseteliä ei voi laajentaa käsittämään muuta hoitoa.

Lohkeamapalveluseteli on voimassa kuusi kuukautta, kuitenkin niin, että ensimmäinen käynti tulee toteutua neljän viikon kuluessa palvelusetelin myöntämisestä.

3. KIIREELLISEN HOIDON JATKO: HAMPAAN POISTO TAI JUURIHOITO JA PAIKKAUS -PALVELUSETELI

Mikäli hyvinvointialueen hammaslääkäri toteaa, että asiakas tarvitsee hampaan hoitamiseksi poistoa tai juurihoitoa, hammaslääkäri tekee jatkohoitosuunnitelman ja voi tarjota asiakkaalle palveluseteliä. Asiakkaalle on ennen palvelusetelin antamista tehty tarvittavat röntgentutkimukset, jotka on toimitettu asiakkaalle.

Palveluseteliasiakkaan hampaan hoito suoritetaan laadukkaan hammaslääketieteellisen käytännön mukaisesti. Hoitosuunnitelman pohjalta palveluseteliä ei voida laajentaa yllä olevan lisäksi ilman Keusoten hyväksyntää. Jos esim. hampaan juurihoito ei ole lääketieteellisesti perusteltua tai asiakas ei halua hampaaseensa juurihoitoa, hammas voidaan poistaa. Muutoksista on sovittava asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä myös siksi, että muutokset vaikuttavat palvelusetelin asiakkaan omavastuusuuteen.

Kiireellisen hoidon jatkopalveluseteli on voimassa kuusi kuukautta, kuitenkin niin, että ensimmäinen käynti tulee toteutua neljän viikon kuluessa palvelusetelin myöntämisestä.

Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa

Mikäli asiakkaalle tulee palvelusetelihoitojakson aikana kiireellisen hoidon kriteerit täyttävää hoidon tarvetta, palveluntuottaja voi tehdä ainoastaan tarvittavan ensiaputoimenpiteen. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ottaa yhteys Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeseen, joka voi liittää toimenpiteen palveluseteliin. Mikäli palveluntuottaja joutuu olemaan äkillisesti poissa työstä tai asiakkaan hoito pitkittyy muista syistä, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeseen. Asiakkaan tarvitseman jatkohoidon toteutuspaikka arvioidaan tällöin tapauskohtaisesti.

Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteliin sisältyy hoitosuunnitelma tai erikseen määritelty hoitokokonaisuus, kaikki muut palvelut maksaa asiakas itse. Jos asiakas kuitenkin haluaa esimerkiksi palveluseteliin määritellyn täytteen sijaan posliinipaikan, maksaa hän itse valitsemansa

täyttemateriaalin ja palvelusetelin suunnitelman mukaisen täytteen välisten kustannusten erotuksen.

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

Palvelutuottajan tulee riittävästi informoida asiakasta etukäteen niistä hoitosuunnitelman muutoksista, jotka eivät sisälly palvelusetelin arvoon ja ne toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

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. Asiakasta motivoidaan ja tuetaan ottamaan itse vastuu omasta suun terveydestään.

Hakeutuminen palvelusetelitoimintaan

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän (Palse.fi) kautta. Keusote hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

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

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tarkastaa järjestelmässä palveluntuottajilta hyväksymiskriteerien täyttymisen. Kun Keski-Uudenmaan hyvinvointialue on virallisesti hyväksynyt yrityksen palveluntuottajaksi, voi palveluntuottaja aloittaa palvelusetelitoiminnan. Palveluntuottajayritys on vastuussa työntekijöittensä ammattioikeuksista ja suomen kielen taidosta, siten että ne täyttävät terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Lisäksi palveluntuottajayritys on vastuussa siitä, että yrityksessä toiminimellä toimivilla ammattinharjoittajilla tai yrityksen osakkailta 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-, tietosuoja- ja lääkehoidonkoulutuksista. Palveluntuottaja huolehtii henkilökuntansa ammatillisen täydennys- ja jatkokoulutuksen toteutumisesta. Mikäli palvelusetelitoimintaan osallistuvan yksittäisen työntekijän kohdalla nämä ominaisuudet eivät täyty tai toiminnassa havaitaan puutteita, palveluntuottajan tulee vaihtaa kyseinen työntekijä toiseen tai kyseinen henkilö ei voi jatkaa palvelusetelitoiminnassa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen perustellusta vaatimuksesta. Mikäli näissä on puutteita, työntekijä ei voi jatkaa palvelussa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tarkistaa kaikkien yrityksen hammaslääkäreiden ja suuhygienistien ammattioikeudet. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle henkilöstöluettelo palvelusetelitoimintaan osallistuvasta henkilöstöstä.

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, hyvinvointialue tarkastaa hyväksymiskriteerien täyttymisen ja tekee hyväksymisestä virallisen päätöksen. Palvelusetelitoiminta uudella vastaanotolla on mahdollista aloittaa vasta kun vastaanoton tiedot näkyvät järjestelmässä.

Palveluntuottajan lakisääteiset hyväksymiskriteerit, ks. myös Palvelusetelitoiminnan yleinen osa

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

- Kaikilta palveluntuottajilta edellytetään, että he ovat liittyneet valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon ja heillä on ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä.
- Palveluntuottaja on velvollinen arkistoimaan asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnasta, omasta järjestelmästänsä suoraan Keusoten hyvinvointialueen rekisteriin potilastiedon arkistossa hyödyntämällä järjestäjän antamaa ostopalvelun valtuutusta.
- Ostopalvelun valtuutuksella (OSVA) tarkoitetaan Kanta-palveluihin sisältyvää lomakerakennetta, jota käytetään terveydenhuollon tietojärjestelmissä. Keusote antaa valtuutuksella palveluntuottajalle oikeuden palvelunjärjestäjän potilasasiakirjoihin ja oikeudet tallentaa syntyneet asiakirjat palvelunjärjestäjän

rekisteriin. Kun tuottajan ja asiakkaan hoitosuhde päättyy, tuottajalla ei ole käsittelyoikeutta asiakkaan potilasasiakirjoihin tai tietoihin. -Palveluntuottajan tulee pitää ostopalvelussa syntyneet tiedot erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista. Lokitiedot ovat palvelussa syntyneitä tietoja, joita ei lähetetä Keusotelle, vaan palveluntuottajan tulee säilyttää niitä potilasasiakirja-asetuksen vaatiman ajan (vähintään 12 vuotta).

Muut hyväksymiskriteerit ja veloitteet palveluntuottajalle

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 täyttyminen 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 kliinisessä työssä asianmukaisen koulutuksen saanut 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:

- Palveluntuottajan tulee ostopalvelutoiminnassaan noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniasuunnitelmaa, lääkehoitosuunnitelmaa sekä THL:n ohjetta "Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan" (Välimaa, Hannamari: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-805-0>).
- Kriteerin täyttyminen osoitetaan palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmassa, joka tulee olla julkisesti nähtävillä.

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 hoitokertomuksen kanssa, koska niiden perusteella tapahtuu palvelutapahtumien laskutus. Mahdollinen potilasasiakirjojen tallennus Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen rekisteriin tulee tehdä suomen kielellä. Tästä on tehty päätös mm. sen vuoksi, ettei potilasturvallisuus vaarantuisi.
- Palveluntuottaja toimittaa röntgenkuvat PDF-muodossa palse.fi-portaalin kautta.
- Potilasasiakirjojen laadunhallinta:
 - Palveluntuottajan tulee pitää jokaisesta asiakkaasta jatkuvaan muotoon laadittua, aikajärjestyksessä etenevää hoitokertomusta. Potilasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan 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.
 - Hoitokertomuksessa pitää olla potilasasiakirja-asetuksen (298/2009) mukaiset perustiedot sekä merkinnät jokaisesta asiakkaan 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, sairauslomamat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee merkitä niiden antamisajankohdan mukaisesti.
- Potilasasiakirjoja pitää käsitellä siten, että asiakassuhteen luottamuksellisuus ja asiakkaan yksityisyyden suoja turvataan. Asiakkaan 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 palveluseteliasiakkaita koskevat potilasasiakirjat erillään muista vastaavista asiakirjoistaan.

5. Ajanvaraus ja hintatietojen ylläpitäminen: Ks. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan palvelusetelissä mainitut suunterveyden toimenpiteet.
- Asiakkaan koko hoitajakson tulee toteutua hammaslääketieteellisen tarpeen mukaan kohtuujassa. Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta ja informoi asiakasta tarpeen mukaan esimerkiksi antamalla hoitoon valmistautumisohjeet sekä hoidon jälkeisen ohjeistuksen (omahoito/ seuranta, jatkohoito).

6. 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.
- Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan vähintään yhteen hyvinvointialueen järjestämään kehittämistapaamiseen vuodessa.

Takuukäytännöt palvelusetelihoidossa

Asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä palveluntuottajahammaslääkəriin meneillään olevaa hoitoa koskevissa ongelmatilanteissa. Palvelusetelikäytännössä tämä on palvelun tuottavan hammaslääkärin ja asiakkaan välinen asia, koska heidän välilleen syntyy sopimussuhde ja sitä koskevat kuluttajaoikeuden säännökset.

Takuuhoitokäytännöt eri hammaslääketieteellisillä osa-alueilla ovat seuraavat:

- Paikkaushoito: Paikka uusitaan 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 laatupoikkeama, kuten vajaa juuritäyte, eikä potilasasiakirjoista ilmene erityistä syytä laatupoikkeamaan. Juurihoidon takuu-aika harkitaan tapauskohtaisesti tarvittaessa erikoishammaslääkärin 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.

Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalautte

- Palveluntuottajaa veloitetaan keräämään asiakaspalautetta ja raportoimaan niistä sekä kehittämään asiakastyytyväisyyttä.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan asiakaslähtöisesti ja asiakastyytyväisyys huomioiden.
- Mikäli palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syytä 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. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista ja virheistä.

Palveluntuottajan irtisanoutuminen/irtisanominen

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaidensa palvelusetelillä pyydetty hoidot valmiiksi. Jos hyvinvointialue irtisanoo palveluntuottajan, niin palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelillä pyydettyjä

keskeneräisiä hoitoja tai toimenpiteitä toisella palveluntuottajalla tai hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa.

Laadun seuranta ja raportointi

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystieteiden 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.

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

Toiminnan määrää ja laatua seurataan raporteina. Seurannan kohteina voivat olla esim. asiakkaiden ja käyntien määrät, tutkimukset sekä suun terveystieteiden ja toimenpiteet. Asiakastyön ja potilasturvallisuuden laadun mittarina käytetään mm. takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, asiakasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää.

Palveluntuottajan tulee raportoida Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, reklamaatioista ja potilasvahinkoilmoituksista. 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 toimenpiteiden määrää. Hyvinvointialue voi tehdä myös asiakastytyväisyyskyselyjä, joilla se selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluntuottajien toiminnan laadun eri osa-alueisiin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan tulee laatia omalle toiminnalleen omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen mukaisesti, ks. yleinen sääntökirja.

Korvaus palveluntuottajalle

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

Palveluntuottajalta edellytettävät liitteet

Osa pyydetyistä liitteistä saadaan sähköisestä järjestelmästä automaattisesti, sillä palveluntuottajan tulee olla liittynyt Luotettava kumppani -ohjelmaan. Muut liitteet palveluntuottajan tulee toimittaa Palse.fi-portaalin kautta. Hakemuksen yhteydessä tulee toimittaa vaadittavat liitteet, ks. yleinen sääntökirja, sekä seuraavat liitteet:

- Aluehallintoviraston lupa terveydenhuoltopalvelujen antamiseen
- Omavalvontasuunnitelma
- Potilasvakuutustodistus
- Henkilöstöluettelo, jossa tieto Valviran JulkiTerhikin avulla siitä, että henkilökunnan, joka työskentelee palvelusetelitoiminnassa, ammattioikeudet ovat kunnossa (ja tarvittaessa potilasvakuutustodistukset)
- Pääsopimus liite 1 Tietosuojasopimus
- Pääsopimus liite 1.1 Henkilötietojen käsittelyohje
- Pääsopimus liite 1.2 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Pääsopimus liite 2 Tietoturvaliite
- Liite 3 Tietosuojaseloste: Palveluseteli- ja palveluntuottajarekisteri
- Liite 4 Toimenpiteiden hintalaskuri