

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue



# Palvelusetelisääntökirja Suun terveydenhuolto

*Voimassa 1.1.2024 alkaen*

# Sisällysluettelo

Palvelukohtainen sääntökirja: Suun terveydenhuolto .....	3
<b>1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Palvelusetelin lähtökohdat .....</b>	<b>4</b>
1.1.1 Siun soten suun terveydenhuollossa ensiapuna aloitetun hoidon loppuun saattaminen .....	4
1.1.2 Lohkeaman hoito .....	6
1.1.3 Hammaskiven poisto.....	6
1.1.4 Siun soten hammaslääkärin suorittaman suun ja hampaiston kokonaistutkimuksen jälkeinen jatkoahoito .....	7
<b>1.2 Palvelusetelipalvelun prosessi ja poikkeustilanteet.....</b>	<b>7</b>
<b>2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Yleiset laatuvaatimukset.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Sopimusehdot palvelusetelituottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Henkilöstö ja osaaminen.....</b>	<b>9</b>
2.3.1 Hammaslääkärit .....	10
2.3.2 Muu hoito- ja avustava henkilökunta .....	10
2.3.3 Osaaminen ja ammattitaidon ylläpitäminen .....	10
<b>2.4 Tilat, laitteet ja välineet .....</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Kirjaaminen ja tietosuojat .....</b>	<b>12</b>
<b>3 Muut vähimmäislaatuvaatimukset .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun peruminen ja keskeytys .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Vakuutusturva .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3 Asiakaspalautteet ja takuu.....</b>	<b>15</b>
<b>3.4 Laskutus.....</b>	<b>15</b>
<b>4 Suun terveydenhuollon palvelusetelihakemukseen liitettävät asiakirjat.....</b>	<b>16</b>
<b>5 Sääntökirjan liitteet.....</b>	<b>17</b>

## Muutoshistoria

12/2023 Lisätty palveluseteli hammaslääkärin suorittaman suun ja hampaiston kokonaistutkimuksen jatkohoitoon, sekä tehty teknisiä korjauksia palvelusetelihakemukseen liitettävät asiakirjat -kohtaan ja sääntökirjan liitteisiin. Jatkossa palvelusetelisääntökirjan liitteet ovat asiakirjasta erillisiä liitteitä ja sääntökirjassa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia versioita.

# Palvelukohtainen sääntökirja: Siun terveydenhuolto

Jokaisessa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen - Siun soten (jatkossa tekstissä käytetään nimitystä Siun sote) palvelusetelipalvelussa on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja -toimintaa.

Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

## 1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit

Siun soten suun terveydenhuolto järjestää suun terveydenhuollon palvelut maakunnan asukkaille.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuoltoon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö hoidon tarpeen arvion ja määrittelee hoidon tarpeen kiireellisyyden. Asiakkaalla on terveydenhuoltolain (1326/2010, 51 §) mukaisesti oikeus päästä hammashoittoon hoitotakuun mukaisessa ajassa. Hoitotakuu on suun terveydenhuollossa 1.9.2023 alkaen neljä kuukautta ja 1.11.2024 kolme kuukautta. Tämä on aiheuttanut tarvetta palvelusetelitoiminnan laajentamiseen suun terveydenhuollossa hoitoon pääsyn turvaamiseksi. Lisäksi pyritään noudattamaan sosiaali- ja terveysministeriön laatimia yhtenäisiä kiireettömän hoidon perusteita (STM: Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019).

Palveluseteli on vaihtoehto Siun soten suun terveydenhuollon omana toimintana järjestetyille palvelulle. Palveluseteli voidaan myöntää Siun soten alueella asuvalle yli 18-vuotiaalle asiakkaalle seuraavissa tilanteissa:

- Siun soten suun terveydenhuollossa ensiapuna aloitetun hoidon loppuun saattaminen
- Lohkeaman hoito
- Hammaskiven poisto
- Siun soten hammaslääkärin suorittaman suun ja hampaiston kokonaistutkimuksen jälkeinen jatkohoito

## 1.1 PALVELUSETELIN LÄHTÖKOHDAT

Palvelusetelille on määritelty voimassaoloaika. Palvelusetelin voimassaoloaika on kolme (3) kuukautta palvelusetelin myöntämispäivästä lähtien. Asiakkaan tulee ottaa mahdollisimman pian palvelusetelin saatuaan yhteyttä palvelusetelituottajaan aikaa varatakseen.

Mikäli palvelusetelin voimassaoloaika on käymässä umpeen palvelun pitkittyessä esim. kesken olevan juurihoidon vuoksi, tulee palvelusetelituottajan olla asiakkaan suostumuksella yhteydessä Siun soten suun terveydenhuollon yhteyshenkilöön. Mikäli palvelusetelin voimassaoloaika menee umpeen, tulee asiakkaan olla yhteydessä suun terveydenhuoltoon.

Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta laskuttaa Siun sotea palvelusetelin voimassaoloajan päättymisen jälkeen annetusta palvelusta, esimerkiksi käyntiajan ollessa palvelusetelin voimassaoloajan ulkopuolelle. Palvelusetelin myöntäminen on määrärahasidonnaista. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista pois lukien palvelusetelien muutostilanteet, lisätietoa seuraavassa kohdassa 1.1.1 Siun soten suun terveydenhuollossa ensiapuna aloitetun hoidon loppuun saattaminen.

### 1.1.1 Siun soten suun terveydenhuollossa ensiapuna aloitetun hoidon loppuun saattaminen

Siun sote voi myöntää palvelusetelin omassa toiminnassaan ensiapuna aloitetun hoidon jatkohoitoon. Jatkohoito voi olla hampaan poisto tai leikkauksellinen poisto, juurihoito tai paikkaus. Siun soten hammaslääkäri arvioi Siun soten suun terveydenhuollossa ensiapuna aloitetun hoidon loppuun saattamisessa jatkohoidon tarpeen ja myöntää setelin asiakkaalle.

Hampaan jatkohoitoon määritetään palveluseteli palvelupakettina. Palvelusetelin palvelupaketissa ilmoitetaan ne jatkohoitoon liittyvät toimenpidekoodit (esim. juurihoidossa röntgenkuvat, puudutukset, avaus, laajennus, mahdolliset lääkkeenvaihdot, juurikanavien täytöt ja paikkaus), jotka palvelusetelituottajalla ovat käytettävissä tarpeen mukaan. Toimenpiteitä ei saa tehdä muuhun kuin palvelusetelissä ilmoitettuun hampaaseen, vaikka tämän hampaan hoitamiseen ei kaikkia arvioituja toimenpiteitä tehtäisikään.

#### Juurihoidot

Juurihoidon palvelusetelin arvo määräytyy hampaan juurikanavien lukumäärän perusteella. Päivystyksessä hoidetun asiakkaan jatkohoido-aika tulee järjestää yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas ottaa yhteyttä palvelusetelituottajaan.

### 1-kanavaisen hampaan juurihoito

- käynnillä tehdään suun tutkimus SAA01, hammasröntgen EB1AA, puudutus WX110, hampaan juurikanavien avaus ja laajennus SGA02.
- 2. käynnillä tehdään hampaan juurentäyttö SGB10, kahden pinnan paikka SFA20, hammasröntgen EB1AA, puudutus WX110.
- Palvelusetelin arvo 264 euroa.

### 2-kanavaisen hampaan juurihoito

- käynnillä suun tutkimus SAA01, hammasröntgen EB1AA, puudutus WX110, hampaan juurikanavan avaus ja laajennus SGA03.
- 2. käynnillä hampaan juurikanavan täyttö SGB20, hammaskruunu SFA40, hammasröntgen EB1AA, puudutus WX110.
- Palvelusetelin arvo 356 euroa.

### 3 tai 4-kanavaisen hampaan juurihoito

- käynnillä suun tutkimus SAA01, hammasröntgen EB1AA, puudutus WX110, juurikanavan avaus ja laajennus SGA04.
- 2. käynnillä juurikanavan täyttö SGB30, hammaskruunu SFA40, hammasröntgen EB1AA, puudutus WX110, hampaan paikkaus SFA40.
- Palvelusetelin arvo 478 euroa.

Jos ensiavun jatkohoitona palvelusetelin saaneen asiakkaan oireilu jatkuu edelleen Siun soten hammashoitolassa tehdystä ensiavusta huolimatta ja jatkohoidossa oireilun syyksi paljastuu palvelusetelin hoitosuunnitelmasta poikkeava hammas, voi palvelusetelituottaja hoitaa myös tämän oireilevan hampaan ensiavun, mutta hoidosta tulee sopia asiakkaan kanssa ja palvelusetelituottajan on pyydettävä hoitoon uusi palveluseteli Siun sotelta.

### Paikkaushoito

Mikäli ensiapuna aloitetun hoidon jatkohoitona on paikkaus, voidaan myöntää seuraavanlaisia palvelupaketteja

- Yhden pinnan paikka; puudutus WX110, yhden pinnan paikka SFA10. Palvelusetelin arvo 70 euroa.
- Kahden pinnan paikka; puudutus WX110, kahden pinnan paikka SFA20. Palvelusetelin arvo 87 euroa.
- Kolmen tai useamman pinnan paikka; puudutus WX110, kolmen pinnan paikka SFA30. Palvelusetelin arvo 118 euroa.
- Terä / kruunu; puudutus WX110, terä/ kruunu SFA40. Palvelusetelin arvo 142 euroa.

### Hampaan poisto, vaativa hampaan poisto tai leikkauksellinen hampaan poisto

Mikäli ensiapuna aloitetun hoidon jatkohoitona on hampaan poisto, voidaan myöntää seuraavanlaisia palvelupaketteja

- Hampaan poisto; puudutus WX110, Hampaan poisto EBA00. Palvelusetelin arvo 62 euroa.
- Vaativa hampaan poisto; puudutus WX110, vaativa hampaan poisto EBA05. Palvelusetelin arvo 87 euroa.
- Hampaan leikkauksellinen poisto; puudutus WX110, hampaan leikkauksellinen poisto EBA10. Palvelusetelin arvo 174 euroa.

### Lisäsetelit

Siun sote voi myöntää tarvittaessa asiakkaalle seuraavanlaisia lisäseteleitä

- Lääkkeenvaihto; lääkkeenvaihto SGC00, väliaikainen paikka SFC01, puudutus WX110. Palvelusetelin arvo 67 euroa.
- Hammasröntgen, lisäkuva; hammasröntgen EB1AA. Palvelusetelin arvo 20 euroa.
- Hampaiston ja leuan panoraamakuvaus (OPTG); EB1HA. Palvelusetelin arvo 56 euroa.
- Paikkauksen tukitoimenpide; SFC01 tai vastaava paikkaushoidon tukitoimenpide. Palvelusetelin arvo 20 euroa.

### 1.1.2 Lohkeaman hoito

Palveluseteli hampaan lohkeaman hoitoon voidaan antaa puhelimesa tai vastaanotolla tehdyn hoidon tarpeen arvion perustella. Lohkeamapalveluseteli on tasasuuruinen. Lohkeamapalveluseteli on arvoltaan 65 euroa.

Jos asiakas tarvitsee palvelusetelissä suunniteltua paikkaustoimenpidettä laajemman toimenpiteen, ovat muutokset hoitosuunnitelmassa hyväksyttäviä, mutta niistä tulee aina sopia asiakkaan kanssa ja palvelusetelituottajan tulee ottaa yhteyttä Siun soteen uutta asiakkaan hoidon tarvetta vastaavaa palvelusetelin myöntämiseksi.

### 1.1.3 Hammaskiven poisto

Palveluseteli hammaskivenpoistoon voidaan myöntää Siun soten hammaslääkärin vastaanotolla tehdyn hoidon tarpeen arvion perustella asiakkaan hoitosuunnitelman mukaisesti. Hammaskiven poistoa koskeva palveluseteli on tasasuuruinen ja arvoltaan 60 euroa, kattaen koko parodontologisen hoidon (1-2 käyntiä).

Mikäli asiakas tarvitsee palvelusetelissä suunniteltua laajempaa parodontologista hoitoa, mikä vaatii useamman hoitokäynnin tai erikoishammaslääkäritasoisia hoitoa, tulee asiakas ohjata hoitokäynnin jälkeen takaisin Siun sotelalle hoidon tarpeen arvioon.

#### **1.1.4 Siun soten hammaslääkärin suorittaman suun ja hampaiston kokonaistutkimuksen jälkeinen jatkohoito**

Siun sote voi myöntää palvelusetelin omassa toiminnassaan hammaslääkärin suorittaman suun ja hampaiston kokonaistutkimuksen jatkohoitoon. Jatkohoito voi olla hampaan poisto tai leikkauksellinen poisto, juurihoito, paikkaus, lohkeaman hoito tai hammaskiven poisto. Siun soten suun terveydenhuollon hammaslääkäri arvioi kokonaistutkimuksen jälkeisen jatkohoidon tarpeen ja myöntää tarvittavan palvelusetelin tai tarvittavat palvelusetelit asiakkaalle. Hammaslääkäri ei ole velvollinen tarjoamaan tai myöntämään palveluseteliä asiakkaalle. Hammaslääkäri voi myöntää palvelusetelin joko yksittäisen hampaan jatkohoitoon tai tekemänsä hoitosuunnitelman mukaiseen koko hampaiston jatkohoitoon. Jokainen palveluseteli myönnetään hammaskohtaisesti ja on käytettävissä vain määritettyyn hampaaseen.

Tutkimuksen jälkeiseen hampaan jatkohoitoon määritetään palveluseteli palvelupakettina, kuten ensiapuna annetun hoidon loppuun saattamisessa. Palvelusetelin palvelupaketissa ilmoitetaan ne jatkohoitoon liittyvät toimenpidekoodit (esim. juurihoidossa röntgenkuvat, puudutukset, avaus, laajennus, mahdolliset lääkkeenvaihdot, juurikanavien täytöt ja paikkaus), jotka palvelusetelituottajalla ovat käytettävissä tarpeen mukaan. Toimenpiteitä ei saa tehdä muuhun kuin palvelusetelissä ilmoitettuun hampaaseen, vaikka tämän hampaan hoitamiseen ei kaikkia arvioituja toimenpiteitä tehtäisikään. Palvelupaketit ovat lueteltuna suun terveydenhuollon sääntökirjan kappaleessa 1.1.1.

Siun soten suun terveydenhuollon hammaslääkärin suorittaman suun ja hampaiston kokonaistutkimuksen jälkeen voidaan myöntää myös lohkeaman hoidon palveluseteli tai hammaskiven poiston palveluseteli. Lohkeaman hoidon palveluseteli on tasasuuruinen 65 euroa, jonka tarkempi kuvaus määritellään sääntökirjan kohdassa 1.1.2. Hammaslääkärin suorittaman tutkimuksen jälkeen myönnettävä hammaskiven poiston palveluseteli on tasasuuruinen 60 euroa, jonka tarkempi kuvaus on luettavissa sääntökirjan kohdassa 1.1.3.

## **1.2 PALVELUSETELIPALVELUN PROSESSI JA POIKKEUSTILANTEET**

Mikäli asiakas tarvitsee uuden palvelusetelin ja asiakkaan hoitosuunnitelmaa joudutaan hammaslääketieteellisistä syistä johtuen muuttamaan, palvelusetelituottaja saa jatkaa asiakkaan hoitamista asiakkaan suostumuksella uuden hoitosuunnitelman mukaisesti. Muutoksista on sovittava asiakkaan kanssa, sillä muutokset vaikuttavat asiakkaan omavastuusuuteen. Palvelusetelituottaja on asiakkaan suostumuksella yhteydessä viimeistään seuraavana arkipäivänä Siun soten suun terveydenhuoltoon hoitosuunnitelman muutoksesta ja palvelusetelin muuttamisesta.



Mikäli päivystyshoidon jatkohoitona palvelusetelin saaneen asiakkaan oireilu jatkuu edelleen Siun soten hammashoitolassa annetusta ensiavusta ja palvelusetelituottajalla annetusta, loppuun saatetusta hoidosta huolimatta, ohjaa palvelusetelituottaja asiakasta ottamaan yhteyttä Siun soten suun terveydenhuoltoon. Tarpeellisesta hoidosta sovitaan asiakkaan kanssa ja asiakkaalle tehdään uusi palveluntarpeen arvio Siun soten suun terveydenhuollossa.

Mikäli hampaan paikkauksessa päädytään erikoismateriaaliin (esim. kulta tai keraaminen materiaali), tulee palvelusetelituottajan sopia laboratoriokustannuksista asiakkaan kanssa, sillä asiakas maksaa itse valitsemansa täytemateriaalin ja palvelusetelin suunnitelman mukaisen täyteen välisen kustannuksen erotuksen. Jos hampaaseen tehdään proteettinen restaurointi, palvelusetelituottajan tulee sopia laboratoriokustannuksista asiakkaan kanssa, sillä ne tulevat kokonaan asiakkaan maksettaviksi.

Samaa tarkoitusta varten otetusta uudesta röntgenkuvasta ei saa laskuttaa Siun sotea tai asiakasta.

Palvelusetelituottaja ohjaa asiakasta myös ottamaan yhteyttä Siun soten suun terveydenhuollon vastuuhenkilölle, jos asiakkaan tarvetta ei pystytä hoitamaan palvelusetelillä.

## 2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen palvelusetelituottaja toimittaa asiakkaille käyttämänsä hinnaston toimenpiteittäin/palvelupaketeittain Siun soten määrittelemällä tavalla. Hinnasto on esillä Siun soten käytössä olevassa julkisessa luettelossa [palse.fi](https://palse.fi)-portaalissa.

Hinnaston ilmoittaminen tapahtuu palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kappaleen 7.1 mukaisesti. Palvelusetelituottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin kalenterivuodeksi kerrallaan. Palvelusetelituottaja ilmoittaa suun terveydenhuollon palvelusetelipalvelun hinnan, joka sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Asiakas maksaa palvelusetelituottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välisen eron omavastuuosuutena.

Palvelusetelituottajan hinnan ollessa pienempi kuin palvelusetelin arvo, palvelusetelituottaja on oikeutettu veloittamaan vain palvelun hinnan verran. Palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa tai periä Siun sotelta erikseen muita maksuja palvelusetelipalvelun tuottamisesta. Palvelusetelituottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin siten, että asiakkaalle aloitettu hoitojakso hoidetaan loppuun samoilla hinnoilla kuin hoidon alkaessa.

Julkisessa luettelossa, palvelusetelituottajan hinnastossa olevia hintoja on mahdollisuus kesken vuotta alentaa.

Palvelusetelituottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jätetystä hoitoajasta palvelusetelituottajan määrittelemä maksu, mikäli tämä jättää peruutuksen tekemättä tai peruuttaa ajan liian myöhään. Palvelusetelitarjoajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Peruuttamattomasta käynnistä ei laskuteta Siun sotea.

Palvelusetelihoiton omavastuu ei kerrytä asiakkaan maksukattoa. Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuuosuudesta Kela-korvausta, eivätkä matkakustannukset sisälly palveluseteliin.

## 2.1 YLEISET LAATUVAATIMUKSET

Palvelusetelituottajalla tulee olla lupaviranomaisen myöntämä lupa toiminnan harjoittamiseen.

Palvelusetelituottajalla tulee asiakkaita hoitaessaan olla avustaja, joka on hammashoitaja tai suuhygienisti.

Suun terveydenhuollon palveluseteliasiakkaiden hoitamisessa käytetään tutkittuun tietoon, käypä hoito - suosituksiin ja laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä. Palvelusetelituottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan saaman palvelusetelin.

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso.

Palvelutuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen.

Kun palvelusetelituottaja saa tiedon asiakkaasta, jolla on Siun soten myöntämä palveluseteli suun terveyden huoltoon, palvelusetelituottaja voi tarvittaessa pyytää asiakkaan hoitoon tarvitsemat tiedot ja röntgenkuvat suojatulla sähköpostilla. Palvelusetelituottajan tulee varmistaa, että palvelusetelituottajalla on asiakkaan hoitoon tarvitsemat tiedot ja röntgenkuvat ennen palvelutapahtumaa.

Virheellisen palvelun korvauskäytännöt sitovat palvelusetelituottajaa. Jos hampaan täyte joudutaan uusimaan alle kaksitoista (12) kuukautta paikkauksen jälkeen, tulee palvelusetelituottajan korjata hoito takuutyönä maksutta. Takuuna annettavasta hoidosta ei saa periä toimisto- tai muita vastaavia maksuja.

## 2.2 SOPIMUSEHDOT PALVELUSETELITUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palvelusetelituottajan väliseen sopimukseen.

Kertaluontoisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua.

Palvelusetelituottajan on sovittava asiakkaan kanssa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kappaleen 3.2 mukaiset kohdat ennen suullisen sopimuksen syntymistä.

## 2.3 HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN

Palvelusetelillä tuotettavia terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (559/1994) mukaista pätevyyttä.

### 2.3.1 Hammaslääkärit

Palvelusetelituottajaksi hakeutuvan tulee olla Suomessa laillistettu hammaslääkäri, jolla on oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti eikä itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta ole rajoitettu. Hammaslääkärillä tai erikoishammaslääkärillä tulee olla Valviran myöntämä lupa toimia hammaslääkärinä tai erikoishammaslääkärinä Suomessa.

### 2.3.2 Muu hoito- ja avustava henkilökunta

Suuhygienistin kelpoisuusehtona on terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain (559/1994) 5§:n mukainen laillistus tai lupa toimia suuhygienistin tehtävässä. Potilastyötä tekeviltä henkilöiltä vaaditaan koulutuksensa mukaisia hyviä kliinisen hammashoidon taitoja sekä asiakaspalveluosaamista ja moniammatillisia yhteistyötaitoja.

Palvelusetelituottajan henkilökunnalta, joka osallistuu palveluseteliä käyttävän asiakkaan hoitoon, edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista ammattitoiminnan edellyttämää koulutusta tai muuta riittävää pätevyyttä ja ammattitoiminnan edellyttämiä muita valmiuksia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä terveydenhoitoalan koulutus.

### 2.3.3 Osaaminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

Kaikilla palvelusetelituotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (kuullun ymmärtäminen, puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito on todistettava pyydetessä, mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen, kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3–4.

Palvelusetelituottaja sitoutuu pyydetessä toimittamaan todistukset henkilökunnan kielitaidosta Siun sotelle.

Hakeutumisvaiheessa palvelusetelituottaja toimittaa Siun soten lomakkeella ajantasaisen henkilöstöluettelon, jossa on työntekijöiden nimi, Valviran rekisteröintinumero ja koulutustiedot.

Palvelusetelituottaja huolehtii toimintayksikön henkilöstön perehdytyksestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä vastaa työehtosopimusten mukaisesta koulutuksen järjestämisestä.

Palvelusetelituottajan vastaanottoja johdetaan hyvän, henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Palvelusetelituottajan on nimettävä toiminnasta vastaava hammaslääkäri. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon- ja palveluntarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstön osaaminen varmistetaan suuntaamalla tavoitteellinen täydennyskoulutus arvioitujen osaamistarpeiden mukaisesti ja noudattamalla sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutussäädöksiä sekä suosituksia. Toimintayksikössä on uusien työntekijöiden ja pitkään työstä poissaolleiden perehdyttämissuunnitelma, jota päivitetään vähintään vuosittain ja jossa on nimetty perehdytyksen vastuuhenkilöt. Perehdytyksen onnistumista seurataan toimintayksikössä ja perehdytystä kehitetään jatkuvasti esimerkiksi opiskelija- ja kehityskeskusteluissa saatujen palautteiden pohjalta.

Palvelusetelituottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä.

## 2.4 TILAT, LAITTEET JA VÄLINEET

Palvelusetelituottajalla tulee olla asiakaspalvelua varten asianmukaiset palveluun soveltuvat toimitilat. Toimitiloissa tulee olla mahdollisuus yksityisyyttä suojaavaan asiakaspalveluun. Palvelusetelituottajan toimintaympäristössä, WC- ja odotustiloissa tulisi pystyä liikkumaan esteettömästi ja tulisi soveltua liikuntarajoitteisille asiakkaille. Mikäli palvelusetelituottajan toimitilat eivät ole esteettömät, eivätkä sovellu liikuntarajoitteisille asiakkaille, tulee palvelusetelituottajan ilmoittaa siitä julkisessa luettelossa. Vastaanotto- ja yleisötilat tulee olla toiminnan kannalta riittävän väljät ja turvalliset asiakkaan kannalta. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Palvelusetelituottajalla on oltava pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Siun sote voi tarvittaessa tarkistaa palvelusetelituottajan asiakaspalvelutilat. Tilojen, välineiden ja laitteiden ylläpidosta sekä huollosta vastaa palvelusetelituottaja.

Palvelusetelituottajan tulee hankkia tarvittavat suojaimet henkilöstölleen, esimerkiksi suojakäsineet, maskit ja suojaesiliinat.

Palvelusetelituottajalla tulee olla kiinteä toimipiste Siun soten alueella.

Palvelusetelituottajalta edellytetään käyttävän vaatimusten mukaisia, CE- merkittyjä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita eli lääkinnällisiä laitteita.

Palvelusetelituottajan lääkinnällisten laitteiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palvelun tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Omavalvontasuunnitelma vaaditaan yksityisten terveydenhuollon palvelujen tuottajilta, jotka toimivat useammassa kuin yhdessä toimipaikassa. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa palvelusetelituottajaksi hakeutuessa, lain yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) 6 § mukainen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelusetelituottajan terveydenhuollon palvelut. Palvelusetelituottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty. Mikäli yrityksellä on yksi toimipaikka, eikä palvelusetelituottajahakemuksen liitteenä ole

omavalvontasuunnitelmaa, tarvitaan hygieniakäytännön ja toimipaikan välinehuollon kuvaus sekä lääkehoitosuunnitelma kuitenkin hakemuksen liitteeksi.

Vastaanoton hygienian on oltava THL:n ”Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjumiseen” - julkaisun mukaista. Vastaanotolla on lisäksi noudatettava kulloinkin voimassa olevia STM:n ja THL:n ohjeita ja suosituksia.

Palvelusetelituottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen.

## 2.5 KIRJAAMINEN JA TIETOSUOJA

Toiminnassa syntyvien potilastietojen rekisterinpitäjänä toimii Siun sote, joka omistaa potilasrekisterin.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Kirjaamisessa sovelletaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsitlemisestä 784/2021. Toimintayksikössä on asiakirjahallintoa koskevat kirjalliset ohjeet, joista ilmenevät mm. ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta, kirjaamiseen liittyvät käytännöt ja menettelyohjeet, vastuut, ja hävittäminen.

Mikäli kirjaamisen käytänteisiin tulee esimerkiksi lainsäädännöllisiä muutoksia, palvelusetelituottaja on velvollinen ottamaan ne käyttöön.

Palvelusetelituottaja sitoutuu toteuttamaan omalta osaltaan tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi siten, että asiattomat eivät pääse tietoihin tai tietoja ei vahingossa tai laittomasti hävitetä, muuteta, luovuteta tai siirretä. Tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säännökset tulee ottaa huomioon tietoja käsiteltäessä.

Palvelusetelituottaja ei saa käyttää tietoja hyväkseen muuten kuin palvelusetelin mukaista palvelua tuottaessaan. Tietoja saa käyttää vain palveluseteliasiakkaiden hoidon toteuttamiseen. Palvelusetelituottaja ei saa luovuttaa tietoja eikä siirtää palvelusetelipalvelua kolmannelle osapuolelle.

Palvelusetelituottajan Siun soten lukuun tuottamassa palvelussa muodostuvat potilasasiakirjat on toimitettava Siun sotelle arkistointia varten ilman erillistä kustannusta palvelun päättyessä. Asiakirjat ovat rekisterinpitäjän arkistointivastuulla.

Kun asiakas saa tarvitsemansa hoidon ja palvelusetelituottaja kirjaa ja laskuttaa palvelutapahtuman tiedot erikseen sovitulla tavalla ja lähettää potilasasiakirjamerkinnot Siun sotelle Suun terveydenhuoltoon. Potilasasiakirjamerkinnot skannataan Siun sotessa potilastietojärjestelmään.

Palvelusetelituottaja sitoutuu siihen, että palvelutapahtuman päätyttyä palvelusetelituottaja palauttaa potilasasiakirjamerkintätiedot rekisterinpitäjille Siun soten tarjoaman suojatun sähköpostin välityksellä tai postitse palvelusetelin myöntäneelle Siun soten suun terveydenhuollon yksikköön.

Palvelutapahtuman potilasasiakirjamerkintätiedot tulee sisältää:

- Tulosityy, esitiedot (anamneesi), diagnoosi, hoitokertomus ja toimenpiteet
- Tiedot käytetyistä paikka-aineista, sidosaineesta, etsaushaposta ja mahdollisista pulpaa suojaavista aineista
- Röntgenkuvien ottaminen ja niiden tulkinta dokumentoituna
- Hampaan juurihoidossa käytetyt aineet, neulamitat ja referenssipisteet sekä jokaisen juurihoidetun hampaan täyttökuv
- Käytettyjen aineiden ja materiaalien nimet tulee kirjata selkeästi, mieluiten kokonaan
- Käytetyn puuduteaineen nimi ja käytetty määrä
- Mahdolliset röntgenkuvat

Palvelusetelituottajan tulee toimittaa röntgenkuvat Siun sotelle kuvamuodossa (esim. JPG) suojatulla sähköpostilla, muistikudulla tai CD-levyllä.

Palvelusetelituottajan tulee toimittaa tiedot palvelusetelillä suorittamastaan hoidosta Siun sotelle kahden viikon kuluessa hoidon tai hoitajakson päättymisestä. Asiakasta koskevat potilasasiakirjamerkintätiedot suositellaan lähetettävän Siun soten tarjoaman suojatun sähköpostin välityksellä. Postitse lähetettävät asiakasta koskevat potilasasiakirjamerkintätiedot lähetetään osoitteeseen: Siun sote, Suun terveydenhuolto, Noljaakantie 17a, C-rappu, 2.krs/hallinto, 80130 JOENSUU.

Siun sote ohjeistaa palvelusetelituottajia Siun soten yleisen sääntökirjan liitteessä Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi -toimintaohje. Toimintaohjeessa todetaan, kun asiakas- tai potilastiedot on toimitettu Siun sotelle, palvelusetelituottaja hävittää asiakas- tai potilastiedot omasta tietojärjestelmästä tai paperilla olevat kopiot. Tarkemmat ohjeet tietojen poistamisesta toimintaohjeen kohdassa 6.

Palvelusetelituottajien täytyy olla liittyneitä Kanta -palveluihin ja Potilastiedon arkiston ostopalvelun valtuutuksen tuottajaksi kansallisten määräysten ja Siun soten aikataulun mukaisesti. Siun sote tiedottaa palvelusetelituottajiaan, kun sen järjestelmässä aloitetaan ostopalveluvaltuutuksen käyttöönoton valmistelu. Kuten Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi -toimintaohjeessa todetaan, Siun soten rekisteriin kuuluvat tiedot eivät saa siirtyä Kanta-arkistoon palvelusetelituottajan omien tai muiden palvelunjärjestäjien tietojen mukana (ns. suoraan, ilman ostopalvelunvaltuutusta).

## 3 Muut vähimmäislaatuvaatimukset

### 3.1 PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVAN PALVELUN PERUMINEN JA KESKEYTYS

Palvelusetelituottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden sopimallaan tavalla. Jos asiakas jättää maksamatta palvelusetelituottajan laskuttaman omavastuuosuuden, palvelusetelituottaja huolehtii itse maksuneuvotteluista

sekä mahdollisesta perinnästä. Siun sote ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

Palvelusetelituottajan on sovittava asiakkaan kanssa ajanvarauksen yhteydessä peruutusehdoista sopimusta tehdessään.

Palvelusetelituottajan on kerrottava palveluseteliä käyttävälle asiakkaalle siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä vastaanottoajasta perittävä maksu, mikäli asiakas jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Palvelusetelituottajan on kerrottava asiakkaalle myös ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Mikäli asiakas on perunut vastaanottokäynnin ajoissa tai palvelu jää toteutumatta palvelusetelituottajasta johtuvasta syystä, palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa palvelua Siun sotelta tai asiakkaalta.

Palvelusetelituottajasta johtuvissa peruuntumistilanteissa palvelusetelituottaja on velvollinen järjestämään palvelun toteutumisen ja sopimaan asiakkaan kanssa uuden vastaanottokäyntiajan tai ohjata asiakkaan valitsemaan toisen palvelusetelituottajan.

Palvelusetelituottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle, mikäli palvelun tuottamiseen ilmaantuu pidempiaikainen keskeytys tai este, tai toiminta loppuu kokonaan tai palvelua tuottavassa henkilöstössä tapahtuu muutoksia.

Peruuttamattomasta ajanvarauksesta ei laskuteta tilaajaa.

Hoidon keskeytyessä palvelusetelituottajalla on oikeus laskuttaa palvelupakettiin sisältyneiden, toteutuneiden käyntien mukaisesti. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa toteutuneen hoidon käyntitiedot tilaajalle.

## 3.2 VAKUUTUSTURVA

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

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelusetelituottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelusetelituottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Siun sote ei vastaa palvelusetelituottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelusetelituottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelusetelituottaja.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palvelusetelituottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Palvelusetelituottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelusetelituottaja osoittaa, että viivästyks johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

### 3.3 ASIAKASPALAUTTEET JA TAKUU

Palveluseteliasiakkailta pyydetään Siun sotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluseteliasiakkaiden asiakaspalautteita kerätään myös vuosittain palvelusetelituottajan toteuttamana ja ne dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluseteliasiakkaiden asiakaspalautekyselyn tulokset toimitetaan tarvittaessa Siun sotelle. Asiakaskyselyt tarkistetaan tarvittaessa Siun soten suorittamilla valvontakäynneillä.

Palvelusetelituottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä ja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet tarkastetaan valvontakäyntien yhteydessä. Asiakkaan oikeusturvakeinoista ja asiakaspalautteen raportoinnista kerrotaan tarkemmin palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdista 3.3 ja 5.2.

Siun sote voi tarvittaessa tehdä valvontakäyntejä palvelusetelituottajan toimitiloihin. Tällöin palvelusetelituottaja on velvollinen luovuttamaan Siun sotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot.

Siun sote valvoo palvelusetelituottajan toimintaa. Hoitoon pääsyä valvotaan vertaamalla asiakkaiden ensimmäisen ajan saamista palvelusetelituottajan ilmoittamaan hoidon saatavuuteen.

Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää. Palvelusetelituottaja sitoutuu toimittamaan laadun varmistamisessa tarvittavat tiedot pyydettäessä Siun sotelle.

Virheellisen palvelun korvauskäytännöt sitovat palvelusetelituottajaa. Jos hampaan täyte joudutaan uusimaan alle 12 kuukautta paikkauksen jälkeen, tulee palvelusetelituottajan korjata hoito takuutyönä maksutta.

### 3.4 LASKUTUS

Palvelusetelituottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus tapahtuu erikseen sovitulla tavalla. Laskutusta koskevat ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.2.



## 4 Suun terveydenhuollon palvelusetelihakemukseen liitettävät asiakirjat

Siun sote tarkistaa kaikilta palvelusetelituottajilta tilaajavastuulain mukaiset tiedot palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kappaleen 5.5 mukaisesti, minkä lisäksi hakemukseen on liitettävä seuraavat palvelukohtaiset liitteet:

- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain ja muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään 3 kk vanha)
- Kopio aluehallintoviraston/Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) terveydenhuollon luvasta tai kopio aluehallintoviraston rekisteröinnistä itsenäiseksi terveydenhuollon ammatinharjoittajaksi
- Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (enintään 3 kk vanha)
  - YEL-vakuutus: jos olet 18–67-vuotias, olet toiminut yrittäjänä yhtäjaksoisesti vähintään 4 kuukautta, työtulosi ovat vuonna 2024 vähintään 9 010,28 euroa, työskentelet yrityksessäsi ja asut Suomessa.
  - Tapaturmavakuutus: Työnantajalla on velvollisuus ottaa tapaturmavakuutus työsuhteessa oleville työntekijöilleen työtapaturmien ja ammattitautien varalta. Työnantajan on otettava työtapaturma- ja ammattitautivakuutus seuraavissa tilanteissa; kun hän maksaa tai on sopinut maksavansa kalenterivuoden aikana työstä, jota hän teettää, palkkaa yli 1500 euroa vuonna 2024.
- GDPR:n mukainen tietosuojaseloste
- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus, esitänetty lomake henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteenä
- Omavalvontasuunnitelma (vaaditaan, mikäli terveyspalvelujen tuottajalla on useampi kuin yksi toimipaikka).
- Hygieniasuunnitelma
- Kuvaus toimipaikan välinehuollosta
- Lääkehoitosuunnitelma
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Henkilöstöluettelo. Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot [Siun soten henkilöstöluettelo -lomakkeella](#). Mikäli yrittäjä palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen ja henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydettyä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta.

## 5 Sääntökirjan liitteet

Sääntökirjassa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia versioita.

- Suun terveydenhuollon henkilötietojen käsittelyn ehdot ja kuvaus (Aluehallitus 21.12.2022, § 260)