

Äänekosken kaupunki

Palvelusetelin toimintaohje  
Suun terveydenhuolto

# SISÄLTÖ

## 1. TOIMINTAOHJEEN YLEINEN OSA

1.1. Toimintaohje	1
1.2. Määritelmät	2
1.3. Äänekosken kaupungin velvoitteet	2
1.4. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	3
1.5. Asiakkaan asema	3
1.6. Palvelusetelin myöntämisen esteet	4
1.7. Palveluntuottajan yleiset velvoitteet	4
1.8. Toimitettavat asiakirjat	7
1.9. Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset	8
1.10. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	8
1.11. Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuoja	9
1.12. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	11
1.13. Verotus	12
1.14. Salassapitovelvollisuus	12
1.15. Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	13

## 2. TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA/SUUN TERVEYDENHUOLTO

2.1. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	14
2.2. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	14
2.3. Palvelusetelin voimassaolo	15
2.4. Palveluntuottajan palvelukohtaiset velvoitteet	15
2.4.1. Tilat ja laitteet	15
2.4.2. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja	15
2.4.3. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	16
2.4.4 Henkilöstön kielitaito	16
2.4.5. Palvelun sisältövaatimukset	17
2.4.6. Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa	19
2.4.7. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	19
2.4.8. Hoitotietojen ja laskutustietojen toimittaminen Äänekosken kaupungille	20
2.4.9. Palvelun peruuntuminen	20
2.4.10. Palvelun virhe	21
2.4.11. Asiakaspalaute ja laadunvalvonta	21

2.4.12. Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö	22
2.4.13. Laskutus	22
2.4.14. Tietojärjestelmät	24
2.4.15. palveluntuottajan ylläpitämät tiedot	24
<b>2.5. Potilaan poistaminen Äänekosken kaupungin omasta hoitojonosta</b>	<b>25</b>
<b>2.6. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu</b>	<b>25</b>

## 1. TOIMINTAOHJEEN YLEINEN OSA

### 1. 1. Toimintaohje

Tämä toimintaohje on asiakirja siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu, kun Äänekosken kaupunki hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Toimintaohjeessa Äänekosken kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalveissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi.

Palvelusetelijärjestelmässä Äänekosken kaupunki ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Äänekosken kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

## 1.2. Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa

- 1. asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- 2. palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Äänekosken sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Äänekosken ennalta määräämään arvoon asti.
- 3. omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Äänekosken kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää potilaan maksettavaksi.

## 1.3. Äänekosken kaupungin velvoitteet

- hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kuntayhtymän myöntämää palveluseteliä.
- ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
- pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.
- neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä siten, että asiakas osaa käyttää sitä oikein.
- valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Äänekosken kaupungin tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
- peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

8. vastaa asiakkaan asiakasrekisteriä koskeviin tarkastus- ja virheenoikaisupyyntöihin. Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön julkisuuslain nojalla tai virheen oikaisupyynnön Äänekosken kaupungille tai, jos palveluntuottajan ja Äänekosken kaupungin välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Äänekosken kaupunki on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

#### **1.4. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus**

Äänekosken kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

#### **1.5. Asiakkaan asema**

Asiakkaalla on oikeus saada Äänekosken kaupungilta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus saada Äänekosken kaupungilta neuvontaa palvelusetelin käytössä siten, että hän osaa käyttää palveluseteliä oikein. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä Äänekosken kaupungin palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön, mikäli hänellä on kysyttävää hoidosta.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla esimerkiksi Äänekosken kaupungin omana toimintana.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

### **1.6. Palvelusetelin myöntämisen esteet**

- a. asiakas ei täytä Äänekosken kaupungin asettamaa kriteeriä palvelusetelin myöntämiseksi.
- b. asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla esimerkiksi Äänekosken kaupungin omana toimintana. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä).
- c. asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon tai palvelun järjestämiseksi.
- d. asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §).
- e. asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestörekisterissä, tai hänellä on potilasasiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa, tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan.

### **1.7. Palveluntuottajan yleiset velvoitteet**

Palveluntuottaja sitoutuu tässä toimintaohjeessa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

**Palveluntuottaja**

1. on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Yritys suostuu siihen, että Äänekosken kaupunki tarkistaa asian Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi).
2. täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa asetetut vaatimukset.
3. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.
4. on ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset sekä potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutus-käytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §.)
5. on merkittynä AVI:n ja/tai Valviran ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin.
6. on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
7. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on työntekijöitä.
8. sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.
9. on huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
10. noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita.



11. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

12. sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.

13. pitää yllä Äänekosken kaupungin lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään (Henkilötietolaki 523/1999, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, Arkistolaki 831/1994, Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009) sekä siten kun Äänekoski on erikseen ohjeistanut.

14. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

15. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.

16. sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen.

17. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.

18. suostuu siihen, että palveluntuottajan tiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Vertailukelpoisen tavan Äänekosken kaupunki määrittelee palvelukohtaisesti.

19. sitoutuu ilmoittamaan Äänekosken kaupungille kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, hoitoon pääsy tiedot palveluntuottajien luettelon ylläpitäjälle) sekä tekemään lupaviranomaisen muutosilmoituksen kuntaan tietojen tai olosuhteiden muuttuessa.

20. sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelman sekä palvelusetelin ja noudattaa niiden sisältöä.

21. huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista, sosiaalihuoltolaki 710/1982).

22. ei saa Raha-automaattiyhdistyksen avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelueteilla tuotettaviin palveluihin.

23. sitoutuu noudattamaan Äänekosken kaupungin määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu toimintaohjeen palvelukohtaisessa osiossa.

### **1.8. Toimitettavat asiakirjat**

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Äänekosken kaupungille seuraavat kirjalliset todistukset

- kaupparekisteriote
- todistus AVI:n tai Valviran rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös aluehallintoviraston myöntämästä luvasta
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja eräänntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus lakisääteisten vakuutusten sekä potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen. Henkilöstön tietojen tulee löytyä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä Terhikistä
- yrityksen tilinpäätöstiedot
- yrityksen laadun omavalvontasuunnitelma

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat, lukuun ottamatta todistusta AVI:n tai Valviran rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennöstä aluehallintoviraston myöntämästä luvasta.

### **1.9. Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset**

Potilaan oikeusturvakeinot ovat potilaslain mukaan oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle. Näitä ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Äänekosken kaupungille selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Äänekosken kaupungille vähintään puolivuositain.

### **1.10. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toimintaohjeen ehtoja. Äänekosken kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli toimintaohjeen määräyksiä ei noudateta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Äänekosken kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Äänekosken kaupunkia tulee informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Äänekosken kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan

virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

Asiakas voi käyttää virhe- ja viivästystilanteissa potilasvahinkolain ja kuluttajansuojalain mukaisia keinoja. Kuluttajansuojalain mukaisiin seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

### **1.11. Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuoja**

#### **Rekisterinpito**

Äänekosken kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. (Hallituksen esitys 20/2009.)

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain (523/1999), potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. (Hallituksen esitys 20/2009.) Vaikka palvelun tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä Äänekosken kaupunki rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten kun Äänekosken kaupunki on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen

käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakas- ja potilasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Äänekosken kaupunki päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Äänekosken kaupungille tai, jos palveluntuottajan ja Äänekosken kaupungin välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta (Henkilötietolaki 12§). Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

### **Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys**

Äänekosken kaupungin ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. (Hallituksen esitys 20/2009.) Ennen kuin palveluseteleitä hallinnoidaan Äänekosken kaupungin sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla, palvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana palvelusetelin yhteydessä. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot toimitetaan paperisena tulosteena. Mahdolliset röntgenkuvat tms. toimitetaan CD-levykkeellä. Palvelusetelilain mukaan palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina Äänekosken kaupungin omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä Äänekosken kaupungille. Äänekosken kaupunki ohjeistaa palvelukohtaisesti asiakas- ja potilastietojen toimittamistavan ja määräjän.

Yksityinen palveluntuottaja voi säilyttää kopiot Äänekosken kaupungille toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisena nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama suostumus tai sen kopio toimitetaan Äänekosken kaupungille asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä. Näin toimimalla turvataan asiakkaan hoidon jatkuvuus.

### **1.12. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen**

Äänekosken kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli

- palveluntuottaja ei noudata Äänekosken kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta toimintaohjeen vaatimuksia.
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä.
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu.
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu konkurssiin.
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa.
- palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa).
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

### **1.13. Verotus**

#### **Tuloverotus**

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan potilaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

#### **Arvonlisäverotus**

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. 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 kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

### **1.14. Salassapitovelvollisuus**

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Äänekosken kaupungin palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

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

Palveluntuottaja ja Äänekosken kaupunki sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Nämä

salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

### **1.15. Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen**

Tämä toimintaohje on voimassa toistaiseksi.

Äänekosken kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän toimintaohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Äänekosken kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti Äänekosken kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Äänekosken kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Äänekosken kaupunki luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin toimintaohjeen kohdassa 1.12 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Äänekosken kaupungin omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Äänekosken kaupungille irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa. Asiakas voi siirtyä toisen palveluntuottajan hoitoon, jos hoidon jatkaminen alkuperäisellä palveluntuottajalla uhkaa pitkittyä kohtuuttomasti tai päättyä kokonaan. Irtisanomisilmoitus on sekä Äänekosken kaupungin että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää



oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Äänekosken kaupungille.

## **2. TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA/SUUN TERVEYDENHUOLTO**

### **2.1. Palvelusetelijärjestelmän piirin kuuluvat asiakkaat**

Äänekosken kaupungin velvollisuutena on järjestää suun terveydenhuollon palveluja toimialueensa kuntalaisille. Asiakkaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuoltoon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö hoidon tarpeen arvion ja määrittelee hoidon tarpeen kiireellisyyden. Asiakkaalla on oikeus päästä hammashoitoon hoitotakuun mukaisessa ajassa (Terveydenhuoltolaki 51 §).

Äänekosken kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmään otettavat potilaat asettamiensa kriteerien mukaan. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä. Äänekosken kaupunki 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.

Äänekosken kaupunki määrittelee suun terveydenhuollon palvelusetelin käyttökohteet, jotka ovat päivystyksen jatkohoito

### **2.2. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö**

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Potilasvahinkolaki (585/1986)
6. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
7. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
9. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
10. Henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset

11. Kuluttajansuojalaki (38/1978)

12. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009) 18

### **2.3. Palvelusetelin voimassaolo**

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

### **2.4. Palveluntuottajan palvelukohtaiset velvoitteet**

#### **2.4.1. Tilat ja laitteet**

Palveluntuottajan toimitilojen ja lääkinnällisten laitteiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE -merkintä eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset.

Vastaanoton hygienian on oltava Lääkelaitoksen julkaisusarjan 1/2003 mukainen.

#### **2.4.2. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja**

Palveluseteli voidaan myöntää hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen, ja potilaan tulee päästä hoitoon hoitotakuun mukaisessa ajassa, jos kyseessä ei ole kiireellinen vaiva, kuitenkin niin että hoitoon pääsy toteutuu huomioiden potilaan sairaus ja sen mahdollinen kehitys. Päivystyksessä hoidetun potilaan jatkohoitoaika tulee järjestyä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun potilas ottaa yhteyden palveluntuottajaan.

Palveluntuottaja ilmoittaa neljän kuukauden välein hoitoonpääsytiedot palveluntuottajaluettelon ylläpitäjälle, joka päivittää tiedot internet-sivustolle.

### **2.4.3. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset**

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

#### **-hammaslääkärit**

Palveluntuottajaksi 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.

#### **-muu hoito- ja avustava henkilökunta**

Palveluntuottajan henkilökunnalta, joka osallistuu palveluseteliä käyttävän asiakkaan hoitoon, edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista ammatti-toiminnan edellyttämää koulutusta, 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.

Palveluntuottaja toimittaa hakeutumisvaiheessa henkilöstöluettelon nimikkeineen ja koulutustietoineen sekä tarvittavat todistukset henkilöstön kielitaidosta.

### **2.4.4 Henkilöstön kielitaito**

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Hammaslääkäreillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito. Hammashoitajilla tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen taito ja tyydyttävä kirjallinen taito. (Valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa 481/2003, Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta 424/2003).

## 2.4.5. Palvelun sisältövaatimukset

### -yleiset sisältövaatimukset

Suun terveydenhuollon palvelusetelipotilaiden hoitamisessa käytetään tutkittuun tietoon, käypä hoito–suositukseen (<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukset/naytaartikkeli/tunnus/hoi50090>) tai laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä.

Asiakkaalle tehdään Äänekosken kaupungin terveystieteiden tutkimuskeskuksessa työskentelevän hammaslääkärin toimesta tutkimus ja hoitosuunnitelma palvelusetelin antamista varten. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan saaman lähetteen ja palvelusetelin sekä noudattaa niiden sisältöä.

Mikäli asiakas valitsee palvelusetelin, Äänekosken kaupungin työntekijä antaa listan kunnan hyväksymistä palveluntuottajista tai tiedon missä voi vertailla tarjolla olevia palveluntuottajia. Lisäksi asiakkaalle annetaan ohje palvelusetelin käyttöä varten ja ohjataan asiakasta palvelusetelin käytössä. Myöntäessään palvelusetelin Äänekosken kaupunki varmistaa, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja potilastiedot. Palvelusetelin yhteyteen liitetään tarvittavat potilaan esitiedot hammashoitoa varten ja potilas toimittaa aineiston valitsemalleen palveluntuottajalle.

Asiakas ottaa yhteyttä Äänekosken kaupungin hyväksymään palveluntuottajaan ja sopii hoidon ajankohdasta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat suun terveydenhuollon palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva suun terveydenhuollon palveluseteliä käyttävä asiakas. Sopimuksen ehdot määräytyvät palvelusetelituottajaksi hyväksyttäessä tämän toimintaohjeen mukaisesti. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta, antaa potilasinformaatiota hoidosta sekä antaa hoitoon valmistautumisohteet, vastaa hoidosta sekä hoidon jälkeisestä ohjeistuksesta

**-päivystyksen jatkohoidot**

Äänekosken kaupunki voi myöntää palvelusetelin päivystyksessä hoidetun potilaan jatkohoitoon. Jatkohoito voi olla juurihoito ja/tai paikkaus tai hampaan poisto.

**-hoitosuunnitelman muutostilanteet**

Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa suunnitelluista päivystyshoidon jatkohoitotoimenpiteistä sallitaan poikkeamat tietyissä rajoissa hammaslääketieteellistä syistä johtuen. Muutoksista on sovittava myös potilaan kanssa, sillä muutokset vaikuttavat palvelusetelin arvoon ja siten myös potilaan omavastuusuuteen. Juurihoitoon lähetetyn palvelusetelipotilaan hampaan hoito suoritetaan laadukkaan hammaslääketieteellisen käytännön mukaisesti. Jos hampaan juurihoito ei kuitenkaan ole lääketieteellisesti kannattavaa tai potilas ei halua hampaaseensa juurihoitoa, voidaan hammas poistaa, mutta muutoksesta on sovittava potilaan kanssa.

Päivystyshoidon jatkohoitona paikkaushoitoon lähetetylle potilaalle tehdään palvelusetelin hoitosuunnitelman mukaisen hampaan/hampaiden paikkaus hyvän hammaslääketieteellisen käytännön mukaisesti. Hoitosuunnitelmasta sallitaan poikkeamat hammaslääketieteellistä syistä johtuen, mutta muutoksista on sovittava potilaan kanssa. Paikkaustoimenpide tulee kuitenkin tehdä vain palvelusetelissä mainittuun hampaaseen/hampaisiin. Jos potilas tarvitsee palvelusetelissä suunniteltua paikkaustoimenpidettä laajemman paikkaustoimenpiteen, ovat muutokset hoitosuunnitelmassa hyväksyttäviä, mutta niistä tulee aina sopia potilaan kanssa ja palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä Äänekosken kaupungin suun terveydenhuoltoon pyytääkseen uutta asiakkaan hoidon tarvetta vastaavaa palveluseteliä.

Jos potilas tarvitsee palvelusetelissä suunnitellun paikkaustoimenpiteen sijaan juurihoidon, muutos on hyväksyttävä, mutta siitä tulee sopia potilaan kanssa ja palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä Äänekosken kaupungin suun terveydenhuoltoon pyytääkseen uutta asiakkaan hoidon tarvetta vastaavaa palveluseteliä. Jos potilas tarvitsee palvelusetelissä suunnitellun paikkaustoimenpiteen sijaan hampaan poiston, voidaan hammas poistaa, mutta muutoksesta on sovittava potilaan kanssa.

Jos päivystyshoidon jatkohoitona palvelusetelin saaneen potilaan oireilu jatkuu edelleen Äänekosken kaupungin suun terveydenhuollossa tehdystä ensiavusta huolimatta ja jatkohoidossa oireilun syyksi paljastuu palvelusetelin hoitosuunnitelmasta poikkeava hammas, tulee palveluntuottajan hoitaa myös tämän oireilevan hampaan ensiapu, mutta hoidosta tulee sopia potilaan kanssa. Tarpeellisesta jatkohoidosta tulee sopia potilaan kanssa ja pyytää uutta palveluseteliä jatkohoitoon Äänekosken kaupungin suun terveydenhuollosta.

#### **2.4.6. Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa**

Mikäli potilaalle tulee kiireellisen hoidon tarvetta palvelusetelihoitajakson aikana tai palveluntuottajalle hoitoon pääsyä odottaessa, palveluntuottaja voi ottaa potilaan päivystyskäynnille omalle vastaanotolleen. Tällöin käynnin kustannukset voidaan liittää palveluseteliin. Palveluntuottaja ottaa yhteyttä suun terveydenhuollon toimistoon pyytääkseen uutta palveluseteliä hoidon tarpeen mukaiselle hoidolle.

Mikäli palveluntuottaja on äkillisesti poissa tai potilaan hoito pitkittyy muista palveluntuottajasta johtuvista syistä, voidaan määräaikaisen palvelusetelin voimassaoloaika jatkaa. Potilas voi myös siirtyä toisen palveluntuottajan hoitoon, jos hoidon jatkaminen alkuperäisellä palveluntuottajalla uhkaa pitkittyä kohtuuttomasti tai päättyä kokonaan.

#### **2.4.7. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut**

Asiakas voi hankkia palvelusetelillä vain palvelusetelissä mainittuja tai vastaavia toimenpiteitä. Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin palvelusetelin käyttöön oikeuttavassa hoito-suunnitelmassa määritellystä palvelusta, palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

Palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan hoitosuunnitelmaan eivätkä hoitosuunnitelman muutostilanteisiin (kts. s. 20) ovat asiakkaan itsensä maksettavia palveluja. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

#### **2.4.8. Hoitotietojen ja laskutustietojen toimittaminen Äänekosken kaupungille**

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoidoissa palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitokäynnin tiedot Äänekosken kaupungille kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitotietojen tulee olla Äänekosken kaupungin käytettävissä ennen kuin palveluntuottajalle maksetaan korvaus tehdyistä toimenpiteistä. Hoitotietojen tulee sisältää potilasasiakirja-asetuksen mukaiset tiedot hoitotapahtumasta eli tiedoista tulee ilmetä palvelun suorittaja, palvelujen suorituspäivämäärä, tehdyt toimenpiteet ja niiden lisätiedot; kuten täytemateriaalit ja muut hoitotiedot (esim. juurihoidon eteneminen neulamittoineen) jne. Palveluntuottaja toimittaa potilaan hoitopalautteen ja potilastiedot Äänekosken kaupungille aiemmin esitetyllä tavalla paperisena tai jos myöhemmin otetaan käyttöön sähköinen palvelusetelijärjestelmä niin tämän kautta. Potilaan hoitoa koskevat tiedot tulee toimittaa laskutuksen yhteydessä laskun oikeellisuuden tarkistamista varten. Koska hoito- ja laskutustiedot toimitetaan paperisena, tulee molemmat toimittaa Äänekosken kaupungin suun terveydenhuollon toimistoon, jossa ennen laskun skannausta sähköistä laskutusta varten, tarkistetaan laskun oikeellisuus.

Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelillä korvattavaa hoitoa, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa oman hoitonsa osalta. Hoidon keskeytyessä asiakkaan toiveesta tai asiakkaan jättäessä toistuvasti tulematta, palveluntuottajalle on oikeus laskuttaa oman hoitonsa osalta, vaikka hoitokokonaisuus ei ole kokonaisuudessaan toteutunut. Tällöin palveluntuottajan tulee toimittaa toteutuneen hoidon käyntitiedot Äänekosken kaupungille laskun yhteydessä.

Palveluntuottajalla on lupa luovuttaa asiakkaan pyynnöstä hänen omia potilasasiakirjojaan ilman Äänekosken kaupungin erillistä suostumusta. Mikäli asiakas haluaa tai tarvitsee hoitotapahtumasta kirjallisen tulosteen, on palveluntuottajan toimitettava se asiakkaalle kahden viikon kuluessa pyynnöstä.

#### **2.4.9. Palvelun peruuntuminen**

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisessa. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää peruutuksen tekemättä tai peruuttaa ajan liian myöhään. Palveluntarjoajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, milloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Peruuttamattomasta ajanvarauksesta ei laskuteta Äänekosken kaupunkia. Peruuttamattomasta käynnistä asiakkaalle tuleva maksu ilmoitetaan asiakkaille Äänekosken kaupungin ylläpitämässä palveluntuottajien luettelossa.

#### **2.4.10. Palvelun virhe**

Virheellisen palvelun korvauskäytännöt sitovat palveluntuottajaa. Jos hampaan täyte joudutaan uusimaan välittömästi (alle kuukausi) paikkauksen jälkeen, tulee palveluntuottajan korjata hoito takuutyönä maksutta. Vakavissa potilaskomplikaatioissa palveluntuottajan tulee lähettää potilas erikoissairaanhoidon palveluihin.

#### **2.4.11. Asiakaspalaute ja laadunvalvonta**

Äänekosken kaupunki valvoo palveluntuottajan toimintaa. Palvelusetelitoiminnan potilas- ja käyntitiedot talletetaan viimeistään palvelutapahtuman päättyessä Äänekosken kaupungin omaan potilasrekisteriin, josta toiminnan määrää ja laatua seurataan raporteina. Äänekosken kaupunki seuraa potilaiden hoitoon pääsyä hoitotakuulainsäädännön mukaisesti. Potilaiden ensimmäisen ajan saamista verrataan ennalta ilmoitettuun hoitoon pääsyyn. Palvelusetelitoiminnan seuraamista mitataan setelin sisältämien toimenpiteiden ja hoitokokonaisuuksien toteutumisella, ja siten vertaamalla palvelusetelin arvoa toteutuneisiin kustannuksiin.

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Äänekosken kaupungille palautetta saamastaan palvelusta. Äänekosken kaupunki voi tarvittaessa tehdä valvontakäyntejä palveluntuottajan



toimitiloihin. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Äänekosken kaupungille valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot.

#### **2.4.12. Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö**

Suun terveydenhuollon palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottaja ei voi käyttää hoidon toteuttamisessa alihankkijoita muutoin kuin hoitoon liittyvien tukipalvelujen ollessa kyseessä (esimerkiksi teknikon työ). Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain 738/2002 3§:n mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää 2.4.3 kohdassa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset ja 2.4.4 kohdan kielitaitovaatimukset. Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa Äänekosken kaupungille todistukset henkilöstön pätevyys- ja kielitaitovaatimusten täyttymisestä ennen palveluntuottajaksi hyväksymistä kuten omasta henkilöstöstään.

#### **2.4.13. Laskutus**

Palveluntuottaja laskuttaa Äänekosken kaupunkia potilaan palvelusetelillä hankkimasta hoidosta toimenpidekohtaisesti ennalta määrätyn toimenpidekohtaisen palveluseteliarvon verran tai vähemmän. Äänekosken kaupunki ei maksa palveluntuottajalle enempää kuin hänen ilmoittamansa toimenpiteen hinta on. Laskutuksen perustana ovat THL:n viralliset toimenpidenimikkeistöt ja niiden koodit. Toimenpidelaskutus Äänekosken kaupungilla perustuu näiden koodien käyttöön niiden virallisten selitteiden mukaisesti.

Äänekosken kaupunkia tulee laskuttaa annetusta hoidosta kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä. Laskut lähetetään Äänekosken kaupungin ilmoittamaan osoitteeseen.

Äänekosken kaupunki ei maksa erillistä toimisto- varaus-, materiaali- tai laskutuslisää. Paperilla toimitetuissa laskuissa tulee olla

- ♣ laskutuspäivämäärä
- ♣ laskun juokseva tunniste eli laskun numero

- ✦ palvelusetelin numero
- ✦ palveluntuottajan Y-tunnus
- ✦ palveluntuottajan nimi ja osoite
- ✦ laskun saajan nimi ja osoite: Äänekosken kaupunki, suun terveydenhuolto/palveluseteli PL 24, 44101 ÄÄNEKOSKI
- ✦ Äänekosken kaupungin Y-tunnus
- ✦ yksityishammaslääkärin yksilöintitunnus (ent. SV-numero)
- ✦ verottomuuden peruste (laskuun teksti Veroton ALV 130a pykälässä tarkoitettu myynti)
- ✦ muutoslaskussa tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun
- ✦ laskussa tulee olla myös laskun numeron lisäksi pankkiviitenumero, jos haluaa sitä käytettävän
- ✦ laskuttajan pankkitili ja Y-tunnus pitää olla samalle henkilölle/palveluntuottajalle, muussa tapauksessa lasku palautetaan korjausta varten. Esim. jos laskuttajana on hammaslääkäri, niin laskussa pitää olla hänen Y-tunnuksensa ja pankkitilinsä.

### **Laskuun / laskuihin liittyvät liitteet**

- ✦ laskussa tai liitteessä pitää eritellä jokaisen hammaslääkärin nimi, yksilöintitunnus ja euromäärä, jos useamman hammaslääkärin työt ovat samalla laskulla
- ✦ palvelusetelin numero, potilaan nimi ja henkilötunnus
- ✦ toimenpiteet merkitään virallisen THL:n ylläpitämien toimenpidenimikkeiden ja koodien mukaisesti. Koodeja käytetään niiden virallisten selitteiden mukaisesti. [http://hankinnat.fi/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;105654;105668;58900](http://hankinnat.fi/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;105654;105668;58900)

Laskutettaessa tulee käyttää Äänekosken kaupungin laskutusohjan mukaisia tietoja. Äänekosken kaupungissa on mahdollisuus myös verkkolaskutukseen, josta lisätietoja kuten laskutuksesta yleensä saa suun terveydenhuollon toimistohenkilökunnalta.

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

Jos potilaan kotikunta on hoidon alkamisen jälkeen muuttunut Äänekosken kaupungin jäsenkuntien ulkopuolelle, ei palveluntuottaja voi laskuttaa Äänekosken kaupungilta palvelusetelin sisältämää osuutta hoidosta kunnasta poismuuttopäivän jälkeen. Mikäli käytössä on sellainen sähköinen palvelusetelijärjestelmä, joka päivittää asiakkaan kotikuntatietoja automaattisesti väestörekisteristä, on palveluntuottajan seurattava asiakkaan kotikuntatietoja, sillä jos potilaan kotikunta on hoidon alkamisen jälkeen muuttanut Äänekosken kaupungin jäsenkuntien ulkopuolelle, ei palveluntuottaja voi laskuttaa Äänekosken kaupungin palvelusetelin sisältämää osuutta hoidosta kunnasta poismuuttopäivän jälkeen.

#### **2.4.14. Tietojärjestelmät**

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internetyhteys; palomuri ja ajantasainen virustorjunta-ohjelma. Kun palveluseteliä käytetään hoitosuunnitelmaan perustuvien kokonaisuhoitojen hankkimiseen, on suositeltavaa, että palveluntuottajalla on käytössään sähköinen potilastietojärjestelmä. Potilastietojärjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset. Palveluntuottajalla tulee olla valmius sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) mukaisessa aikataulussa Kanta-palvelujen käyttöönottoon.

#### **2.4.15. Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot**

Palveluntuottajan tulee ylläpitää Äänekosken kaupungille seuraavia tietoja

- ✦ Y-tunnus
- ✦ palveluntuottajan nimi
- ✦ tilinumero
- ✦ yhteyshenkilö/vastuuhenkilö Äänekosken kaupungille
- ✦ vastuuhenkilön puhelinnumero
- ✦ palveluntuottajan sähköpostiosoite
- ✦ ajanvarauksen vastausaika ja puhelinnumero
- ✦ www-sivut
- ✦ toimipaikat
- ✦ postiosoite
- ✦ käyntiosoite
- ✦ tieto toimipaikan esteettömyydestä

- ✦ palvelujen tarjoamisaika (vuorokauden ajat, viikonpäivät, kuukaudet)
- ✦ yleiskuvaus palveluntuottajan toiminnasta
  
- ✦ hoitopääsaika (ilmoitettava neljän kuukauden välein)
- ✦ peruuttamattomasta ajasta perittävä maksu

## **2.5. Potilaan poistaminen Äänekosken kaupungin omasta hoitojonosta**

Potilaan hoitovastuu siirtyy palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottajalle. Äänekosken kaupungin tulee järjestämisvastuullisena taata, että hoito toteutuu hoitotakuulainsäädännön aikarajojen puitteissa.

Äänekosken kaupunki poistaa potilaan omasta hoitojonostaan kun

- ✦ asiakkaalle myönnetään palveluseteli hoitojonossa olemisen syyn johdosta. Jos asiakas on poistettu hoitojonosta palvelusetelin myöntämisen takia ja hän ei päättää ottaa tai käyttää palveluseteliä, Äänekosken kaupungin tulee ohjata hänet hammashuollon palveluihin
- ✦ asiakkaan palveluseteliin määritelty hoito on merkitty tehdyksi ja hoitojonossa olemisen syy on poistunut; asiakas on muuttanut Äänekosken kaupungin ulkopuoliseen kuntaan.

## **2.6. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu**

Palveluntuottajaksi ilmoittautuessaan palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipotilaille käyttämänsä hinnaston toimenpiteittäin Äänekosken määrittelemällä tavalla. Hinnasto on esillä Äänekosken kaupungin internet-sivuilla tai sähköisen palvelusetelin ollessa käytössä palveluntuottajaportalissa. Asiakas voi vertailla internetissä olevan hintalaskurin avulla eri palveluntuottajien hintoja valitessaan palveluntuottajaa.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin vuodeksi kerrallaan. Ilmoitettujen hintojen tulee sisältää kaikki potilaalle koituvat kustannukset (esim. toimistomaksut), jotta potilas pystyy vertaamaan kustannuksia. Hinnat tarkistetaan Äänekosken kaupungin pyynnöstä vuosittain.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin siten, että potilaalle aloitettu hoitajakso hoidetaan loppuun samoilla hinnoilla. Palveluntuottajan hinnastossa olevia hintoja on mahdollisuus kesken vuotta alentaa, mutta muutoksesta on ilmoitettava Äänekosken kaupungille, jotta ne päivitetään asiakkaiden nähtäville.

Äänekosken kaupunki ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Äänekosken kaupunki on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuusuudesta KELA-korvausta, eivätkä matkakustannukset sisälly palveluseteliin. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

## **Lähteet**

Palvelusetelin toimintaohje: Suun terveydenhuolto 19.4.2013. Kuopion kaupunki, perusturva ja terveydenhuolto. 2013.

Palvelusetelin toimintaohje: Suun terveydenhuolto 30.5.2012. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimi. 2012.

Suun terveydenhuollon sääntökirja. Sitra. 1/2012.