

TURUN KAUPUNGIN
SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELITOIMINNAN
(PSOP) SÄÄNTÖKIRJA

Turku 23.8.2017

SISÄLLYS

1	Palveluseteli.....	3
	Palvelusetelin voimassaolo	4
	Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset	4
	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	4
	Salassapito	4
	Ostopalveluvaltuutus	5
	Palvelusetelin verotus	5
	Palvelusetelitoiminnan vastuuhenkilöt.....	5
	Palvelusetelin arvon muuttaminen	6
	Sääntökirjan muuttaminen	6
2	Sovellettava lainsäädäntö	6
3	Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet	7
4	Kunnan oikeudet ja velvollisuudet	8
	Asiakas.....	8
	Rekisterinpitäjä	8
	Potilastiedot.....	8
	Palvelusetelin sisältö.....	9
	Tilitys	10
	Palveluntuottaja	11
	Palveluntuottajan irtisanoutuminen/irtisanominen	11
5	Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet	12
	Asiakas.....	12
	Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute	13
	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	13
	Sisältövaatimukset palvelusetelin käyttökohteissa	14
	Hoitotiedot	14
	Tietojärjestelmät	16
	Laatumittarien seuranta ja raportointi.....	16
	Palveluiden sallittu hinnoittelu	16
	Tilitys	16
	Palveluntuottajan irtisanoutuminen/irtisanominen	17

1 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palvelusetelillä tarkoitetaan toisin sanoen kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalla on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta.

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

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

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

1. **asiakkaalla** sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua **potilasta**;
2. **palvelusetelillä** järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
3. **omavastuuosuudella** sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
4. **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.
5. **palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityishammaslääkärinä, jonka toiminta täyttää sääntökirjan asettamat kriteerit.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmään otettavat asiakkaat kunnan asettamien kriteerien mukaan. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä. Kunta ohjeistaa asiakasta palvelu-

setelin käytössä. Asiakkaalle annetaan kirjallinen materiaali palvelusetelin käytöstä sekä samassa yhteydessä ilmoitetaan mihin asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä, mikäli hänellä on kysyttävää palvelusetelin käytöstä.

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ajan varaamiseksi, palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä potilaan oikeus kysytyyn palveluun. Palvelusetelissä olevan numerosarjan avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot. www.parastapalvelua.fi

Kunta määrittelee palvelusetelin käyttökohteet, joita voivat olla:

- Suun perustutkimus
- Hoitosuunnitelman mukainen suun perushoito
- Päivystyksen jatkohoito
- Yleisterveyden kannalta välttämätön infektiofokussaneeraus

Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelille on määritelty voimassaoloaika. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin hoitajakson toteuttamiseen, palveluntuottajan tulee olla riittävän ajoissa yhteydessä kuntaan, jotta palvelusetelin voimassaoloa voidaan jatkaa. Mikäli palvelusetelin voimassaolo on päättynyt, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä kuntaan uuden palvelusetelin myöntämiseksi.

Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain (585/1986) mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen.

Palveluntuottajan tulee vastata palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) kirjattuihin vastausta pyydetään – tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajan tulee raportoida kirjallisesti kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikki edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja palveluntuottaja vastaa niistä potilasvahinkolain (585/1986) tai vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

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

Salassapito

Palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin kunnan palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia potilasta tai hänen potilasasiakirjojaan käsitteleviä

henkilöitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä.

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää toimeksianton piiriin kuuluvia potilastietoja omassa toiminnassaan eikä sisällyttää tietoja omaan asiakasrekisteriinsä.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

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

Ostopalveluvaltuutus

Ostopalveluvaltuutus tulee automaattisesti palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän kautta palvelusetelintuottajalle. Kun palveluseteliasiakas ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään tuottajaan ja varaa ajan, tuottaja näkee ko. asiakkaan tiedot Potilastiedon arkistosta (Kanta). Tuottaja pystyy kirjaamaan asiakkaan hoitotiedot siten, että ne arkistoituvat kunnan rekisteriin. Sekä kunnan että tuottajan on liityttävä Kantaan. Turun kaupunki on liittynyt Kantaan 14.6.2017.

Palvelusetelin verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

1. myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin tai palvelukokonaisuuksiin
2. on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
3. ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 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.

Palvelusetelitoiminnan vastuuhenkilöt

Sekä kunta että palveluntuottaja nimeävät tietyssä asemassa olevat vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteishenkilöinä ja ovat vastuuhenkilöinä palvelusetelitoiminnan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

Kunnan henkilö, joka on päättävässä asemassa valittaessa/hyväksyttäessä palvelusetelituottajia, ei voi olla työ- tai toimeksiantosuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavaan yksityishammaslääkäriin tai -hammaslääkäriasemaan. Kunnan palvelusetelituottajista päättävällä henkilöllä ei myöskään voi olla omistusta eikä hän voi olla päättävässä asemassa palveluntuottajalla. Edellä mainitut asiat koskevat myös kunnan palveluseteleitä myöntäviä henkilöitä.

Palvelusetelin arvon muuttaminen

Kunnalla on oikeus muuttaa palvelusetelin arvon suuruutta sekä lisätä tai poistaa palvelusetelillä korvattavia toimenpiteitä. Hinnastomuutoksesta ilmoitetaan palveluntuottajille välittömästi muutospäätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen hinnastoon, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kahden (2) kuukauden kuluessa muutospäätöksestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kaksi (2) kuukautta muutosilmoituksen toimittamisesta. Ennen hinnastomuutosta myönnettyjen palvelusetelien arvoon hinnastonmuutos ei vaikuta. Hinnan tarkastus tehdään keväällä ja toistetaan vuosittain.

Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi muutospäätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kahden (2) kuukauden kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kaksi (2) kuukautta muutosilmoituksen toimittamisesta.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2 Sovellettava lainsäädäntö

Palvelusetelisitoumukseen/-sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä, ja erityisesti seuraavia:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki asiakasmaksuista (734/1992)
- Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Potilasvahinkolaki (585/1986)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Vahingonkorvauslaki (412/1974)
- Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)

- Arvonlisäverolaki (1501/1993)
- Laki julkisista hankinnoista (348/2007)
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)

3 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

Kunnan velvollisuutena on järjestää suun terveydenhuollon palveluja kuntalaisille. Asiakkaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuoltoon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö hoidon tarpeen arvion ja määrittelee hoidon tarpeen kiireellisyyden. Asiakkaalla on oikeus päästä hammashoitoon kolmen kuukauden kuluessa, mikä voidaan ylittää kolmella kuukaudella, mikäli potilaan terveys ei vaarannu.

Palvelusetelin saanut asiakas voi hakeutua kenelle tahansa palveluntuottajaksi hyväksytylle yksityishammaslääkärille. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Potilas voi hankkia palvelusetelillä vain perushammashoitoa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Suun terveydenhuollossa hoitoon liittyvä tiedonhankinta perustuu asiakkaan suostumukseen. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaisissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen (ajanvarauksen) palvelun hankkimisesta. Asiakas sitoutuu maksamaan palveluntuottajalle palvelusetelin omavastuuosuuden ja proteettiseen hoitoon liittyvät hammaslaboratorikustannukset, kuten kunnan omassa toiminnassa. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta (8/2007) annetussa laissa. Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia (38/1978). Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajansuojalainsäädännön mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

Potilaslain (785/1992) mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Maksuttomiksi säädettyjen (L sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 5 §, Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992 9 §) suun terveydenhuollon terveystieteiden palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Turun kaupungin suun terveydenhuollossa tämä potilasryhmä hoidetaan omassa toiminnassa.

4 Kunnan oikeudet ja velvollisuudet

Kunta vastaa siitä, että kunnan internet-sivuilla olevat tiedot ja asiakkaalle annettavat kirjalliset ohjeet ovat oikeat.

Asiakas

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Mikäli palveluseteli tai liitteet sisältävät virheellistä tietoa, esim. väärä röntgenkuva, toimenpide, hampaan numero tms. tulee palveluseteli liitteineen palauttaa ja kunnan tulee toimittaa uusi palveluseteli liitteineen palautuksen tehneelle henkilölle.

Suun terveydenhuollon palveluseteli sisältää seuraavat tiedot:

1. palvelusetelin numero
2. myöntäjän ja asiakkaan yhteystiedot
3. myöntämispäivämäärä ja voimassaoloaika
4. palvelusetelin sisältämät toimenpiteet hammas- ja pintatietoineen tai hoitokokonaisuuden
5. liitetiedot ja lukumäärä, esim. rtg-kuvat cd-levylle tallennettuna. Rtg-kuvat tallennetaan JPG, TIFF, PNG, BMP tai DICOM -muodossa.

Rekisterinpitäjä

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä (palvelusetelilaki 11 §). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Palvelusetelitoiminnasta muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä potilasasiakirjat tallennetaan kunnan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Palvelussa syntyvien potilastietojen merkitsemisessä, niiden säilytyksessä ja luovutuksessa noudatetaan potilaiden asemasta ja oikeudesta annettua lakia (785/1992), potilasasiakirjoista annettua asetusta (298/2009), henkilötietolakia (523/1999) ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä tilaajan antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Potilastiedot

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle hoitokäynnin/hoitojakson lopussa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa ja suun terveyden jatkuvan ylläpitämisen kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Turun kaupungin suun terveydenhuolto on liittynyt Potilastiedon arkistoon (Kanta) hoitotietojen tallentamisessa 14.6.2017. Palveluntuottajilta edellytetään, että palveluseteliasiakkaiden hoitotiedot tallennetaan Kanta-arkistoon tammikuusta 2018 alkaen.

Palvelusetelin sisältö

Suun perustutkimus

Suun terveydenhuollon kiireettömän hoidon jonossa olevalle potilaalle voidaan tarjota tutkimuspalveluseteliä. Tutkimuspalveluseteli on kokonaisuus, joka sisältää yksityishammaslääkärin tekemän tutkimuksen, tarvittaessa bitewing –röntgenkuvat ja vähäisen hammaskiven poiston ja ehkäisevän hoidon. Mikäli potilas valitsee yksityishammaslääkärin tekemän hoitosuunnitelman mukaisen jatkohoidon yksityishammaslääkärin vastaanotolla, hän kustantaa sen kokonaisuudessaan itse. Muussa tapauksessa potilaan jatkohoito toteutetaan kunnassa.

Suun perushammashoito

Kun potilaalla on palveluntuottajan tai kunnan hammaslääkärin tekemä hoitosuunnitelma, voidaan hänelle antaa kustannusarvion mukainen palveluseteli suun perushammashoitoon. Mikäli palveluntuottaja on eri mieltä kunnan hammaslääkärin hoitosuunnitelmasta, esim. ei katso jonkin hampaan toimenpidettä aiheelliseksi, voi hän jättää sen tekemättä, mutta asiasta on ilmoitettava potilaalle. Jos potilaalta puolestaan löytyy merkittävästi enemmän hoidon tarvetta, jota ei ole kirjattu hoitosuunnitelmaan eikä palvelusetelin muutostaulukko kata tarvittavaa hoitoa, on palveluntuottajan pyydettävä muutosta palvelusetelin sisältöön kunnalta.

Mikäli hoitosuunnitelmassa on irtoproteettista tai parentafysiologista hoitoa, palveluntuottaja voi käyttää valitsemaansa hammaslaboratoriota. Palveluntuottajan tulee sopia hammaslaboratorion kustannuksista potilaan kanssa.

Mikäli hoitosuunnitelman toteuttaminen edellyttää palvelusetelihammaslääkärin arvion mukaan erikoishammaslääkärin antamaa hoitoa, tulee asiakkaasta tehdä lähete palveluntuottajien yhteishammaslääkärille.

Yksittäisen oireen puolikiireellinen hoito (ns. päivystyksen jatkohoito)

Kunnan suun terveydenhuollon päivystyksessä hoidetun potilaan jatkohoito voi olla hampaan poisto, juurihoito, paikkaus tai rikkoontuneen proteesin korjaus. Potilaalle on ennen palvelusetelin antamista tehty tarvittavat röntgentutkimukset.

Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa suunnitelluista päivystyshoidon jatkohoitotoimenpiteistä sallitaan poikkeamat muutostaulukon mukaan. Muutoksista on sovittava potilaan kanssa, sillä muutokset vaikuttavat palvelusetelin arvoon ja siten myös potilaan omavastuuosuuteen.

Esimerkiksi päivystyshoidon jatkohoitona poistoon lähetetyltä potilaalta poistetaan palvelusetelissä mainitut hammas/hampaat. Jos poistohoitoon lähetetyn potilaan hampaaseen on kuitenkin hammaslääketieteellisesti kannattavaa tehdä juurihoito ja paikkaus, muutoksesta on sovittava potilaan kanssa ja pyydettyä muutosta kunnalta mikäli muutettu toimenpide ei sisälly muutostaulukkoon. 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. Hoitosuunnitelmasta sallitaan poikkeamat muutostaulukon mukaisesti hammaslääketieteellistä syistä johtuen, mutta muutoksista on sovittava potilaan kanssa. Jos potilas tarvitsee palvelusetelissä suunniteltua toimenpidettä laajemman paikkaustoimenpiteen, hampaaseen joudutaan tekemään juurihoito tai poisto, ovat korotustaulukon mukaiset muutokset hoitosuunnitelmassa hyväksyttäviä, mutta niistä tulee aina sopia potilaan kanssa.

Jos päivystyshoidon jatkohoitona palvelusetelin saaneen potilaan oireilu jatkuu edelleen kunnassa tehdystä ensiavusta huolimatta ja jatkohoidossa oireilun syyksi paljastuu palvelusetelin suunnitelmasta poikkeava hammas, tulee palveluntuottajan hoitaa myös tämän oireilevan hampaan ensiapu ja ottaa yhteyttä kuntaan palvelusetelin muutostarpeesta.

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

Suun infektiofokusten saneeraus

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

Infektiofokusten saneerauspotilaalle on ennen palvelusetelin antamista tehty ptg-tutkimus, myös hampaattomista leuoista. Sen lisäksi potilaalta on otettu tarpeen mukaan tarkentavia röntgenkuvia ja kuvien lausunnot kirjattu potilastietojärjestelmään. Infektiofokusten saneeraus voidaan toteuttaa poistamalla infektoituneet hampaat, mutta ne voidaan hoitaa myös juurihoidolla, juurenpään leikkauksella tai kiinnityskudoshoidolla, mikäli potilaan yleissairaudet ja lääkityksen aikataulu sen sallivat. Mikäli aikataulu ei pidä, on otettava yhteyttä hoitavaan lääkäriin.

Toimenpiteiden lisääminen ja voimassaolon jatkaminen

Jos potilaalle tulee palvelusetelihoitajakson aikana päivystyskriteerien ylittävää hoidontarvetta, palveluntuottaja voi antaa ensiavun ja toimenpiteen kustannukset voidaan liittää palveluseteliin.

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 poissaolosta johtuen pitkittyä kohtuuttomasti tai päättyä kokonaan.

Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Mikäli palveluntuottaja sopii potilaan kanssa muusta hoidosta kuin mitä palvelusetelissä on määritetty, potilas kustantaa tämän muun hoidon itse. Tutkimuspalvelusetelin hoidon potilas voi myös sopia palveluntuottajan kanssa, että hoito toteutetaan omakustanteisesti.

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

Tilitys

Kunta sitoutuu maksamaan palvelusetelin sisältämän hoidon tai toimenpiteiden mukaisten toimenpiteille määritellyn arvon mukaisen hinnan, ei kuitenkaan enempää kuin palveluntuottaja laskuttaa toimenpiteestä potilasta. Jos palvelusetelin sisältämiä toimenpiteitä joudutaan muuttamaan hammaslääketieteellisistä syistä johtuen muutostaulukon mukaisesti, maksaa kunta toimenpidettä vastaavan palvelusetelin arvon mukaisesti. Perumattomasta palveluseteliasiakkaan hoitoajasta palveluntuottaja ei voi laskuttaa kuntaa. Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Palveluntuottaja

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Palveluntuottajan irtisanoutuminen/irtisanominen

Mikäli palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista hänellä on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät hoidot tai aloitettu hoito valmiiksi. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Jos kunta irtisanoo palveluntuottajan, niin palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai toimenpiteitä toisella palveluntuottajalla tai kunnan suun terveydenhuollossa.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

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

5 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palveluntuottaja ja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi>) Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki 1233/2006 § 5) tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottajan on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. (www.tilaajavastuu.fi). Turun kaupungin suun terveydenhuolto edellyttää palvelusetelitoiminnassa palveluntuottajan liittymistä Suomen Tilaajavastuu Oy:n käyttäjäksi vuoden 2018 alusta.

Vaaditut liitteet ovat mm. ennakkoperintärekisteri, kaupparekisteriote, potilasvakuutustodistus, tapaturmavakuutus, Tyel-vakuutus, Työehtosopimus, työnantajarekisteri, työterveyshuolto, vastuuvakuutustodistus, veromaksutiedot, AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveystaloiden antajien rekisteriin kuulumisesta, henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot), hygieniakäytännön kuvaus, kuvaus toimipaikan välinehuollosta, lääkehoitosuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.

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

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava palveluntuottajaportaalien (PSOP) kautta tai kuntaan viipymättä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista (348/2007) 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palveluntuottaja em. lain 54 §:n nojalla hankintayksikön päätöksellä voidaan sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti PSOP-järjestelmässä. Palvelusetelipotilas voi niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse internet-sivuilla ilmoittaminaan aikoina.

Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti ja täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta.

Asiakas

Palvelusetelin saanut asiakas voi hakeutua kenelle tahansa palveluntuottajaksi hyväksytylle yksityishammaslääkärille. Asiakas voi hankkia palvelusetelillä vain palvelusetelissä mainittuja tai siinä esitettyä hoitoa vastaavia toimenpiteitä. Kunnan tekemä hoitosuunnitelmaan perustuva palveluseteli lähetetään asiakkaalle ohjeiden kera kotiin.

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan vastaanottoajan varaamiseksi, palveluntuottajan tulee tarkistaa PSOP -järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palvelusetelissä olevan numerosarjan avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelutiedot. Palveluntuottajan on kerrottava asiakkaalle perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen laskutuksesta, mikä voi olla enintään terveyskeskuksen perumattoman poisjäännin hinta. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Palveluntuottajan on seurattava asiakkaan kotikuntatietoja kunnan palveluseteliportaalissa, sillä jos kotikunta on hoidon alkamisen jälkeen muuttunut tai jos asiakas on valinnut toisen kunnan terveyskeskuksen hoitopaikakseen, ei palveluntuottaja voi laskuttaa kunnalta palvelusetelin sisältämää osuutta hoidosta kunnasta poismuuttopäivän jälkeen. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä.

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan tiloihin.

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

Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitajaksoissa palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan asiakaspalautteet kunnalle välittömästi hoidon/hoitojakson päätyttyä. Asiakas voi myös antaa palautetta suoraan kuntaan, Turun kaupungin Paikalla – palautepalvelun kautta. (<http://www.turku.fi/public/>)

Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelusetelin sisältämän hoitosuunnitelmassa määritellyjä terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain ja asetuksen (564/1994) mukaista pätevyyttä.

Hammaslääkäri

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee olla Suomessa laillistettu hammaslääkäri, jolla on oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti. Hammaslääkäriillä tai erikoishammaslääkäriillä tulee olla Valviran myöntämä lupa toimia hammaslääkärinä tai erikoishammaslääkärinä Suomessa. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä 559/1994) Tiedot tarkistetaan Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä.

Palveluntuottajalla tulee potilaita hoitaessaan olla avustaja, joka voi olla hammashoitaja tai muu terveydenhuollon ammattilainen.

Suuhygienisti

Suuhygienistillä tulee olla ylempi hammashoitajan tutkinto, hammashuoltajan, suuhygienistin tai suuhygienistin (AMK) tutkinto ja hänen tulee olla Suomessa laillistettu. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994) Tiedot tarkistetaan Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä.

Muu hoito- ja avustava henkilökunta

Palveluntuottajan muulta henkilökunnalta, jotka osallistuvat palveluseteliä käyttävän asiakkaan hoitoon, edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista pätevyyttä, terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista nimikettä. Tiedot tarkistetaan Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä.

Täydennyskoulutusvaatimukset

Palveluntuottajan on huolehdittava omasta ja henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 1194/2003, Terveydenhuoltolaki 1326/2010, Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Palveluntuottaja huolehtii omasta ja avustavan henkilökunnan täydennyskoulutusvelvoitteista ja on valmius tarvittaessa todentaa käydyt koulutukset kunnalle.

Kielitaitovaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että asiakas saa palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Muut vaatimukset

Toimitilat, terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet, lääkehoito ja hygieniakäytännöt tulee olla yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajan Omavalvontasuunnitelman mukaiset (Valviran Määräys 2/2012, kohdat 1 ja 4.1.5. – 4.2.8.). Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla palveluntuottajat itse valvovat toimintaansa, sen laatua ja tuottamia palveluja.

Sisältövaatimukset palvelusetelin käyttökohteissa

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvien tutkimus- ja hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan virhetilanteissa ja komplikaatioissa kunnan korvauskäytäntöjen mukaisesti.

Jos hampaan täyte tai juurenhoito joudutaan uusimaan ennen kuin toimenpiteestä on kulunut vuosi, tulee palveluntuottajan korjata hoito takuutyönä maksutta. Jos palvelusetelillä tehdään irtoprotetiikkaa, tulee palveluntuottajan taata niiden kestävyys ja istuvuus sekä suorittaa tarvittavat korjaukset vuoden sisällä takuutyönä. Kirurgisissa toimenpiteissä mahdollisesti tulevista jälkihoidoista ja komplikaatioista huolehtii toimenpiteen tehnyt palveluntuottaja. Vakavassa hoitokomplikaatioissa, jotka esim. vaativat sairaalahoitoa tai erikoissairaanhoitoa, palveluntuottaja kirjoittaa lähetteen erikoissairaanhoitoon. Jos potilaalle jää palvelusetelillä suoritetusta hoidosta hoitoa vaativa pitkäaikainen kiputila, voidaan potilas ottaa jatkohoitoon kuntaan.

Jos palveluntuottaja havaitsee, että tarvittava hoito poikkeaa palvelusetelissä määritellystä hoidosta merkittävästi eikä muutos sisälly liitteessä olevaan muutostaulukkoon ja muutos on hammaslääketieteellisesti perusteltua, palveluntuottajan on haettava kunnalta muutosta palvelusetelin sisältöön.

Hoitotiedot

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä (PSOP) potilasasiakirjat välittömästi hoitokäynnin tai -jakson jälkeen ja kuittaa ne valmiiksi, jolloin ne ovat kunnan käytettävissä. Palveluntuottajan tulee nou-

dattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999), laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään. Lisäksi palvelussa syntyvien potilastietojen merkitsemisessä, niiden säilytyksessä ja luovutuksessa noudatetaan potilaiden asemasta ja oikeudesta annettua lakia (785/1992), potilasasiakirjoista annettua asetusta (298/2009) ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä tilaajan antamia ohjeita.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Hoitotietojen toimittaminen kunnalle

Turun kaupungin palveluseteliasiakkaalle tekemä hoitosuunnitelma löytyy 1.1.2018 alkaen ainoastaan Kanta-arkistosta. Palveluntuottajan tulee olla liittynyt siinä vaiheessa Kanta – arkiston käyttäjäksi. Palvelusetelipotilaiden hoitotiedot ovat tallentuneet Turun osalta Kantaan 14.6.2017 lähtien. Palveluntuottajan on toimitettava tiedot annetusta hoidosta sekä mahdolliset röntgenkuvat cd-levylle tallennettuna (JPG, TIFF, PNG, BMP tai DICOM -muodossa) välittömästi hoitokäynnin/hoitajakson päättymisen jälkeen postitse kuntaan. Palveluntuottajan pitää Kantaan liittymisensä jälkeenkin toimittaa röntgenkuvat cd-levylle tallennettuina, sillä röntgenkuvat eivät vielä vuoden 2018 aikana siirry Kanta-arkistoon.

Potilasasiakirjojen laadun hallinta

Palveluntuottajan tulee pitää jokaisesta potilaastaan jatkuvaan muotoon laadittua, aikajärjestyksessä etenevää potilaskertomusta. Potilaskertomuksessa pitää olla potilasasiakirja-asetuksen (298/2009) mukaiset perustiedot sekä merkinnät jokaisesta potilaan hoitokäynnistä, miten hoito on toteutettu. Lisäksi kaikki lääkemääräykset, sairauslomat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee merkitä niiden antamisajankohdan mukaisesti. Potilasasiakirjoista tulee näkyä hoitoon osallistuneet henkilöt sekä konsultaatiot.

Potilasasiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa henkilötietolaissa säädettyä huolellisuusvelvoitetta siten, että potilassuhteen luottamuksellisuus ja potilaan yksityisyyden suoja turvataan. Potilasasiakirjat tulee laatia siten, että asiakirjoihin sisältyvien tietojen eheys ja käytettävyys voidaan turvata tietojen säilytysaikana. Palveluntuottajan tulee pitää palvelusetelipotilaita koskevat potilasasiakirjat erillään muista vastaavista asiakirjoistaan.

Salassapito

Palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin kunnan palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia potilasta tai hänen potilasasiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä.

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää toimeksiannon piiriin kuuluvia potilastietoja omassa toiminnassaan eikä sisällyttää tietoja omaan asiakasrekisteriinsä.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

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

Tietojärjestelmät

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötieto- ja potilaslain sekä lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Palveluntuottajan tulee liittyä Kanta-palvelujen käyttäjäksi 1.1.2018 mennessä.

Laatumittarien seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa. Palvelusetelitoiminnan potilas- ja käyntitiedot tallennetaan hoidon/hoitajakson päättyessä kunnan potilasrekisteriin, josta toiminnan määrää ja laatua seurataan raporteina. Kunnan seuraamia mittareita ovat potilaat, käynnit, tutkimukset ja terveystarkastukset ikäluokittain sekä suun terveysindeksit ja toimenpiteet.

Palvelusetelitoiminnan seuraamiseen liittyvä mittari on setelin sisältämien toimenpiteiden tai hoitokokonaisuuksien toteutuminen, ja siten palvelusetelin arvon vertaaminen toteutuneisiin kustannuksiin. Kunta voi myös tehdä asiakastyytyväisyyskyselyjä palvelusetelitoiminnan laadun seuraamiseksi.

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaava kunnallisen toiminnan taso. Palveluntuottajan tulee antaa tietoa palvelusetelipotilailleen kaikista hoidossa tapahtuvista muutoksista ja niiden vaikutuksista potilaan maksuosuuteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään taakutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kunnalle kirjallisesti palvelusetelipotilailtaan tulleista potilasvalituksista sekä Potilasvakuutuskeskukselle tai AVI:lle tehdyistä potilasvahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palveluntuottajaksi ilmoittautuessaan palveluntuottajan hinnasto näkyy PSOP –järjestelmässä. Hinnasto on THL:n toimenpideluokituksen mukainen ja perustuu SFA10 arvoon sekä Suomen hammaslääkäriliiton kertoiimiin. Kunnan laskennallinen SFA10:n hinta on pohjana muiden koodien arvolle. Palveluntuottajaksi hyväksytyt yksityishammaslääkärin hinnasto on esillä parastapalvelua.fi sivuilla ja palveluntuottajan omilla internet-sivustoilla.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin siten, että potilaalle aloitettu hoitajakso hoidetaan loppuun samoilla hinnoilla. Hintoja voi korottaa aikaisintaan vuoden kuluttua edellisestä korotuksesta. Hinnanalennuksen voi tehdä kesken vuotta.

Palveluntuottajan tulee informoida potilasta hoitotoimenpiteen mahdollisen muuttumisen vaikutuksista potilaan omavastuuosuuteen. Palveluntuottajan asiakkaalle ilmoittamaan kokonaishintaan tulee sisältyä kaikki potilaalta veloittavat kustannukset esimerkiksi toimistomaksu.

Tilitys

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutunut hoito PSOP -järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden toimenpiteiden mukaisesti. Tapahtumat tulee kirjata viivytyksettä sähköiseen järjestelmään, kun yksittäinen hoitokäynti/hoitajakso on toteutunut.

PSOP järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta palvelusetelissä määritellyistä palveluista. Kunta ei maksa palveluntuottajalle enempää kuin hänen ilmoittamansa toimenpiteen hinta on.

Kunta maksaa toteutuneet hoidot palveluntuottajalle kerran kuukaudessa.

Palveluntuottajan irtisanoutuminen/irtisanominen

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palvelusetelipotilaiden palvelusetelin sisältämät hoidot tai aloitettu hoito valmiiksi. Potilaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Jos kunta irtisanoo palveluntuottajan, niin palvelusetelipotilaiden jatkoahoito sovitaan potilaskohtaisesti. Potilas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai toimenpiteitä toisella palveluntuottajalla tai kunnan suun terveydenhuollossa.