



# Suun terveydenhuollon palvelusetelisääntökirja



## Sisällys

Muutoshistoria.....	4
I Sääntökirjan yleinen osa.....	5
1. Sääntökirja.....	5
2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) järjestelmä.....	5
3. Määritelmät.....	5
4. Asiakkaan asema ja oikeusturva.....	6
4.1 Molemmipuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.....	6
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet.....	7
6. Sähköiseen palvelusetelijärjestelmään liittyvät toimintatavat.....	8
6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	8
6.2 Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu.....	9
6.3 Tietojen anto ja ylläpito.....	9
6.4 Palveluvaraus ja tapahtumakirjaus.....	9
6.5 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta.....	9
6.6 Maksatus.....	10
7. Kainuun hyvinvointialueen veloitteet ja oikeudet.....	10
8. Palvelun yleiset vaatimukset.....	11
9. Henkilöstö.....	11
10. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset.....	11
11. Reklamaatio ja palaute.....	12
12. Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	12
13. Laadun hallinta ja valvonta.....	13
14. Rekisterinpito ja salassapito.....	13
15. Muut erityiset määräykset.....	14
16. Verotus.....	14
17. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen.....	14
18. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	15
19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	15
II Sääntökirjan palvelukohtainen osa.....	17
1. Vastuuhenkilö suun terveydenhuollossa.....	17
2. Suun terveydenhuollon palvelusetelipalvelut.....	17
3. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....	17
4. Suun terveydenhuollon palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	18
5. Palvelusetelin voimassaolo.....	18
6. Palveluntuottajan palvelukohtaiset veloitteet.....	18



6.1 Tilat ja laitteet.....	18
6.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja .....	18
6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	18
6.4 Henkilöstön kielitaito .....	19
6.5 Palvelun sisältövaatimukset.....	19
6.5.1 Yleiset sisältövaatimukset.....	19
6.6 Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa.....	20
6.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	20
6.8 Palvelusetelin myöntäminen jälkikäteen .....	21
6.9 Hoitotietojen ja laskutustietojen toimittaminen Kainuun hyvinvointialueelle .....	21
6.10 Palvelun peruuntuminen .....	21
6.11 Palvelun virhe .....	21
6.12 Asiakaspalaute ja laadunvalvonta.....	22
6.13 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö.....	22
6.14 Laskutus.....	22
6.15 Tietojärjestelmät.....	23
6.16 Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot .....	23
7. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu .....	23
8. Hintakatto.....	23
9. Palvelusetelin myöntämisen esteet .....	23
10. Palvelusetelipalveluiden yhteystiedot .....	24



## Muutoshistoria

Pvm.	Sivu	Muutos, päivitetty asiakirjan kohta
9.2.2023	16	päivitetty vastuhenkilöksi apulaisylihammaslääkäri (virkanimikkeen muutos 1.1.23 alkaen)
9.2.2023	20	Poistetaan (yliviivattu) virheellinen kappale koskien potilastietojen säilyttämistä palveluntuottajan potilastietojärjestelmässä
18.4.23	16	Poistettu virheellinen lause luvusta 2: Asiakkaan valittua palvelusetelin tiettyä hoitokokonaisuutta varten, ei Kainuun hyvinvointialueella ole velvoitetta tarjota asiakkaalle vastaanottoaikoja ko. palvelun toteuttamiseksi hyvinvointialueen toimipisteissään, päivystyksellistä hoidon tarvetta lukuun ottamatta.
7.6.2023	24	Lisätty lohkeamapalveluseteliä koskeva lisäosa
26.6.23	23	Vaihdettu tulosityksikköpäällikkö -nimitys muotoon apulaisylihammaslääkäri
26.6.23	24	Muutettu fontti vihreästä mustaksi ja muutettu palveluntuottajan velvoite ottaa vastaan lohkeamapotilas vastaanotolle kahdesta (2) kuukaudesta kolmeen (3) kuukauteen potilaan yhteydenotosta
25.10.23	24	Päivitetty lohkeamapalveluseteliä koskeva lisäosa, poistettu määräaika 30.11.23 hankerahoituksesta johtuen. Toiminta jatkuu omana toimintana.
5.11.2024	5, 7, 8, 11, 14	Yleiseen osaan tehdyt muutokset; 5: korjattu sanaksi hyvinvointialue, sotepalvelut, terveyspalveluiden tuottaja 7: korjattu nimeksi Soteri-rekisteri, 8: korjattu psop-verkko-osoite, palveluiden tuottaminen digitaalisesti Kainuuseen, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 11: täydennetty kaikki lakitekstissä ja asetustekstissä mainitut ammattiryhmät, 14: täydennetty, "ellei muuta ohjeisteta"
5.11.2024	17-24	Palvelukohtainen osa muokattu koskemaan ainoastaan lohkeamapalveluseteliä ja poistettu suun terveydenhuollon palveluseteliä koskevat tiedot. Erityisesti lisätty täsmennys: "Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että palvelusetelillä asioivat potilaat ohjautuvat palvelusetelipotilaita hoitavien vastaanotolle ja että mahdollisista muista kuin setelillä tehtävistä hoidoista ja niiden potilaalle koituvista kustannuksista informoidaan potilasta selkeästi ennakoon."



## I Sääntökirjan yleinen osa

### 1. Sääntökirja

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat lainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestelyissä sotepalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Sääntökirjassa Kainuun hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Sääntökirja on asiakirja siitä, mihin yksityinen sosiaali- tai terveyspalveluntuottaja sitoutuu, kun Kainuun hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi.

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi). Palvelusetelijärjestelmässä Kainuun hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

### 2. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) järjestelmä

Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelin käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista.

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille.

Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun Kainuun hyvinvointialueen asiakkaalle antamistaan palveluista. [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi)

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

### 3. Määritelmät

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (Palvelusetelilaki 3 § 1 mom.)



**Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Kainuun hyvinvointialueen terveydenhuollon palvelualueen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Kainuun hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

**Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Suun terveydenhuollon palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelusetelin arvosta Kainuun hyvinvointialueen hallitus päättää erikseen.

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

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmällä palvelua tuottavaa, yksityisistä terveyspalveluista (152/1990) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa, jonka Kainuun hyvinvointialue on hyväksynyt palveluntuottajaksi.

**Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan /asiakassuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

## 4. Asiakkaan asema ja oikeusturva

Kainuun hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun hyvinvointialueen tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä Kainuun hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelissä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista.

Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta-asiainninnin valtakirjan.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkiemiensa mahdollisten lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista. Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy ja tuolloin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

### 4.1 Molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta Kainuun hyvinvointialueelle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle, Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai Oikeuskanslerille.



Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Kainuun hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Kainuun hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

## **5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet**

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisistä terveyspalveluista annetussa laissa (152/1190) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman erillistä kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

### **Palveluntuottajalta edellytetään**

1. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja suostuu siihen, että Kainuun hyvinvointialue tarkistaa tarvittaessa asian yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä, [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi).
2. Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset.
3. On merkittynä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien palveluntuottajarekisteriin (Soteri).
4. On rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
5. On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli palveluntuottajalla on työntekijöitä.
6. Vastaa siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun hyvinvointialueen palvelulta.
7. Vastaa siitä, että voimassa ovat toiminnan edellyttämät lakisääteiset vakuutukset sekä vastuuvakuutus, 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 §)
8. Vastaa verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
9. Vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja siitä, että viranomaismääräyksiä ja ohjeita noudatetaan.



10. Vastaa siitä, että toiminta on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
11. Vastaa siitä, että palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 27§).
12. Vastaa siitä, että voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia sekä laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan.
13. Ei saa sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
14. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee markkinoida palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta terveystieteiden kysyntää.
15. Tuottaa palvelusetelillä tuotettavat palvelut Kainuussa tai digitaalisesti Kainuuseen.
16. Sitoutuu perehtymään tarvittaessa asiakkaan tietoihin siltä osin, kuin se on välttämätöntä palvelujen tuottamiseksi.
17. Tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden JulkiTerhikki-rekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>).
18. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja sen säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.
19. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kustannuksellaan Kainuun hyvinvointialueelle tästä sääntökirjasta ilmenevät sekä erikseen pyydetyt tiedot ja selvitykset.
20. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä.
21. Palveluntuottaja tarkistaa PSOPista tai palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

## **6. Sähköiseen palvelusetelijärjestelmään liittyvät toimintatavat**

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palvelujen tuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajaa koskevat ohjevideot löytyvät <https://parastapalvelua.fi/>. Sivuilla opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOPin käyttämistä. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla osoitteessa <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/psop> on esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä palvelukohtainen sääntökirja.

### **6.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen**

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <https://parastapalvelua.fi/>. Ohjeet palveluntuottajaksi hakeutumisesta löytyvät [parastapalvelua.fi](https://parastapalvelua.fi/) -sivuilta.





Hakeutuminen palveluntuottajaksi vaatii Suomi.fi-tunnistautumisen. Palveluntuottaja tunnistautuu Suomi.fi-tunnisteella PSOP-järjestelmään ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Kirjautuminen järjestelmään - PSOP-Käyttöohjeet - Confluence (atlassian.net)

## 6.2 Tilaajavastuun Luotettava Kumppani-palvelu

Kaikilta palveluntuottajaksi hakeutuvilta edellytetään liittymistä Vastuu Group (aiemmin Suomen Tilaajavastuu Oy) Luotettava Kumppani-palveluun, jolloin palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä tarkastus ja valvonta tapahtuvat automaattisesti järjestelmässä Tilaajavastuu-liittymän avulla. Liitteet voi esittää vain PSOPissa.

Kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydyt liitteet ja hinnastot ovat asianmukaisesti täydennetty, hakemus lähetetään järjestelmässä Kainuun hyvinvointialueelle kirjautumalla yrityksen edustajana PSOP-järjestelmään Suomi.fi-tunnuksella ja allekirjoituksella varmennettuna.

## 6.3 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Asiakkaat näkevät PSOPissa palveluntuottajan yhteystiedot, hinnaston sekä mahdolliset lisätiedot ja voivat näiden tietojen perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Kainuun hyvinvointialue perii lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta muodostuvat kustannukset palveluntuottajalta.

## 6.4 Palveluvaraus ja tapahtumakirjaus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön.

Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin Kainuun hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP-järjestelmään välittömästi, kun palvelutapahtuma on toteutunut.

## 6.5 Laskutus PSOP -järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa saamansa palvelusetelin tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteeseen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Kainuun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut kustannukset maksaa asiakas suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.



Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään välittömästi niiden toteuttamisen jälkeen. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään. Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

## **6.6 Maksatus**

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

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu laskutuskuukauden viimeisestä päivästä 21 vuorokauden kuluttua. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen järjestelmässä hyväksyty hintansa. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja Kainuun hyvinvointialue voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

## **7. Kainuun hyvinvointialueen velvoitteet ja oikeudet**

Kainuun hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Kainuun hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palvelusetelilain 4 § 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo eli palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa.

Kainuun hyvinvointialue ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Kainuun hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun ja neuvoo asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.

Kainuun hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kainuun hyvinvointialue peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kainuun hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelunsaajalle aiheuttamasta vahingosta, eikä myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista. Kainuun hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajille.



## 8. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa, arvot ja toimintaperiaatteet. Palveluntuottajalla tulee olla toiminta-/ liiketoimintasuunnitelma, omavalvontasuunnitelma sekä tarvittaessa lääkehoitosuunnitelma. Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet sekä vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja yksilölliset tarpeet. Palvelun tulee täyttää terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain vaatimukset.

Palveluntuottaja laatii potilasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja palveluntuottaja vastaa siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kun tietosuojalaissa (1050/2018) EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

## 9. Henkilöstö

Henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa proviisorin, psykologin, puheterapeutin, ravitsemusterapeutin, farmaseutin, sairaanhoitajan, kättilön, terveydenhoitajan, fysioterapeutin, laboratoriohoitajan, röntgenhoitajan, suuhygienistin, toimintaterapeutin, optikon tai hammasteknikon ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää apuhoitajan, hammashoitajan, jalkojenhoitajan, kuntahoitajan, lastenhoitajan, lääkintävahtimestari-sairaankuljettajan, mielenterveyshoitajan, mielisairaanhoitajan tai perushoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan pätevyyttä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Kainuun hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja vastaa, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Kainuun hyvinvointialueen toiminnalta.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta ja ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen taito. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on aina tehtävä muutos PSOPiin.

## 10. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvaa palveluntuottajan vakuutus ja palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti.

Kainuun hyvinvointialue 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.

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos palveluntuottaja tarjoutuu viipymättä tekemään oikaisun asiakkaan ilmoittaessa



virheestä/viivästyksestä ja asiakas hyväksyy oikaisun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

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 kuluttajansuojalain mukaisia keinoja.

Kuluttajansuojalain mukaisiin seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kante voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

## 11. Reklamaatio ja palaute

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kainuun hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen.

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määritetty palveluntuottajan laatuindeksi.

## 12. Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palveluntuottajan tulee liittää PSOPista tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää muuhun kuin palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti. Kainuun hyvinvointialue ei maksa peruuntuneista käynneistä. Palveluntuottaja ei voi lisätä asiakkaan laskuihin laskutus- yms. lisiä.



## 13. Laadun hallinta ja valvonta

Aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kainuun hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä tehdyt, että muut Kainuun hyvinvointialueen tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Kainuun hyvinvointialueelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä toimintakertomuksen yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee raportoida Kainuun hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Kainuun hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon. Yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPiin. Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

## 14. Rekisterinpito ja salassapito

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Kainuun hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimivat henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä Kainuun hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat tietosuojalain (1050/2018) ja sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) edellyttämällä tavalla sekä Kainuun hyvinvointialue ohjeistusta noudattaen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja vastaa siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään asianmukaisesti ja oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

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.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneet potilasasiakirjat palvelun päätyttyä Kainuun hyvinvointialueelle kirjaamon kautta Kainuun hyvinvointialueen arkistoon, ellei sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa muuta ohjeisteta. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.



Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Kainuun hyvinvointialueen palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa.

Palveluntuottaja ja Kainuun hyvinvointialue sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kun 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.

## **15. Muut erityiset määräykset**

Kainuun hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluseteliin liittyvä sähköposti: psop@kainuu.fi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOPissa.

## **16. Verotus**

### *Tuloverotus*

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin henkilökohtaiseen käyttöön. Palveluseteli ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön asiakas itse määrittelee. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan mahdollinen omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

### *Arvonlisäverotus*

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.) Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta (604/40/2011). Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

## **17. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen**

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kainuun hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Palvelusetelin arvon ja siihen liittyvät muutokset hyväksyy Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus ja nämä muutokset päivitetään sääntökirjaan ilman erillistä sääntökirjan hyväksyttämistä aluehallituksessa. Kainuun hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Kainuun hyvinvointialueelle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Kainuun hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.



Mikäli Kainuun hyvinvointialue luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen mainituista syistä, on Kainuun hyvinvointialueen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden palvelut sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä palveluja toisella palveluntuottajalla tai Kainuun hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

Palveluntuottajan on toimitettava Kainuun hyvinvointialueelle sekä yhteyshenkilölle kirjallinen irtisanomisilmoitus vähintään kolme kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus tuottaa palvelut asiakkaille, jotka ovat irtisanomishetkellä palvelujen saajina ja tuottaa palvelut loppuun palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana.

## **18. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen**

Kainuun hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

1. palveluntuottaja ei noudata Kainuun hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia,
2. palveluntuottaja ei noudata hyviä palvelukäytäntöjä,
3. palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen,
4. palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu,
5. lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan,
6. 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 on haettu konkurssiin,
7. palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa,
8. palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen,
9. palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä,
10. palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai
11. palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

## **19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus**

Kainuun hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavaan palveluntuottajaan.



Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuudessa noudatetaan lisäksi soveltuvin osin Kainuun hyvinvointialueen kulloinkin voimassaolevaa konserniohjetta.





## **II Sääntökirjan palvelukohtainen osa**

Tämä palvelukohtainen sääntökirja sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

### **1. Vastuhenkilö suun terveydenhuollossa**

Suun terveydenhuollon palvelusetelin hyvinvointialuetta koskevista velvoitteista vastaa suun terveydenhuollon vastuualue. Vastuu- ja yhteyshenkilönä toimii apulaisylihammaslääkäri tai tämän sijainen.

### **2. Suun terveydenhuollon palvelusetelipalvelut**

Kainuun hyvinvointialueen velvollisuutena on järjestää suun terveydenhuollon palveluja hyvinvointialueen asukkaille. Lisäksi palvelut järjestetään Kainuun hyvinvointialueen ulkopuolella asuville potilaille, jotka ovat terveydenhuoltolain 47§:n perusteella valinneet kiireettömän hoitopaikan vähintään vuodeksi kerrallaan Kainuun hyvinvointialueelta.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuoltoon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö hoidon tarpeen arvion ja määrittelee hoidon tarpeen kiireellisuuden. Asiakkaalla on oikeus päästä hampashoitoon hoitotakuun mukaisessa ajassa (Terveydenhuoltolaki 2010/1326 51 §). Lisäksi pyritään noudattamaan sosiaali- ja terveysministeriön laatimia yhtenäisiä kiireettömän hoidon perusteita (STM: Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019).

Palveluseteli on vaihtoehto Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon omana toimintana järjestetyille palvelulle.

Kainuun hyvinvointialue on määritellyt palvelusetelin käyttökohteeksi seuraavat:

- lohkeamapalveluseteli (myöhemmin tässä asiakirjassa: LOHK-seteli)

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä. Kainuun hyvinvointialue antaa palvelusetelin asiakkaalle, joka on valinnut palvelusetelin palvelumuodokseen ja ohjeistaa häntä palvelusetelin käytössä. Materiaali sisältää yhteystiedot lisätietoja varten, oman palvelusetelin tunnuksen ja ohjeet palveluntuottajien tarjonnan ja hintojen vertailemiseksi parastapalvelua.fi-sivustolla. Palveluntuottajalla on ajanvarauksen yhteydessä vastuu selvittää, onko asiakkaalla voimassa oleva lohkeamapalveluseteli.

### **3. 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. Potilasvakuutuslaki (2019/948)
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. Tietosuojalaki (2018/105) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
11. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009) päivitetty: 94/2022
13. Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
14. Laki sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisestä (2021/612)

#### **4. Suun terveydenhuollon palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus**

LOHK-seteli myönnetään suoraan ajanvarauksessa yksilöllisen hoidon tarpeen arvion perusteella 18 vuotta täyttäneelle potilaalle.

#### **5. Palvelusetelin voimassaolo**

LOHK-setelin voimassaoloaika on 6 kuukautta. Mikäli voimassaoloaika ei riitä lohkeaman hoitamiseen, palveluntuottajan tulee olla riittävän ajoissa yhteydessä hyvinvointialueen yhteyshenkilöön, jotta asiakkaalle palvelusetelin voimassaoloaika voidaan jatkaa. Mikäli palvelusetelin voimassaolo on päättynyt, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuoltoon uuden setelin myöntämistä varten. Kainuun hyvinvointialue voi kieltäytyä uuden palvelusetelin myöntämisestä, mikäli LOHK-setelin myöntämisen ehdot eivät täyty.

#### **6. Palveluntuottajan palvelukohtaiset velvoitteet**

##### **6.1 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.

##### **6.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja**

Palvelusetelipotilaan hoitoajan tulee järjestyä 3 kuukauden kuluessa siitä, kun potilas ottaa yhteyden palveluntuottajaan. Palveluntuottaja ilmoittaa neljän kuukauden välein hoitoon pääsytiedot Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuoltoon.

##### **6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset**

Palvelusetelin sisältämässä hoitosuunnitelmassa määritellyt terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (1994/559) ja asetuksen (1994/564) muutoksineen mukaista pätevyyttä.



### **Hammaslääkärit**

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

### **Suuhygienistit**

Suuhygienistillä tulee olla ylempi hammashoitajan tutkinto, hammashuoltajan, suuhygienistin tai suuhygienistin (AMK) tutkinto sekä hänen tulee olla Suomessa laillistettu.

### **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 ammatti-toiminnan edellyttämiä muita valmiuksia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (1994/564) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä terveydenhoitoalan koulutus.

Palveluntuottaja toimittaa hakeutumisvaiheessa Kainuun hyvinvointialueelle ajantasaisen henkilöstöluettelon, josta ilmenevät työntekijöiden nimi, Valviran rekisteröintinumero, koulutustiedot ja tarvittavat todistukset kielitaidosta.

## **6.4 Henkilöstön kielitaito**

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Hammaslääkäreillä ja suuhygienisteillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito. Hammashoitajilla tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen taito ja tyydyttävä kirjallinen taito. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen, kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3–4.

## **6.5 Palvelun sisältövaatimukset**

### **6.5.1 Yleiset sisältövaatimukset**

Suun terveydenhuollon palvelusetelipotilaiden hoitamisessa käytetään tutkittuun tietoon, käypä hoito-suosituksiin tai laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan saaman lähetteen ja palvelusetelin sekä noudattaa niiden sisältöä ennalta PSOPiin määriteltyjen muutossääntöjen puitteissa.

Asiakas ottaa yhteyttä Kainuun hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan ja sopii hoidon ajankohdasta. Asiakkaalla on mahdollista vertailla palveluntuottajia sähköisen parastapalvelua.fi -palvelun kautta.

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 sääntökirjan mukaisesti. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta, potilaan esitietojen ajantasaisuuden tarkistamisesta ennen jokaista



käyntikertaa ja mahdollisesta päivittämisestä ja antaa potilaalle informaatiota hoidosta.

Lisäksi palveluntuottaja antaa hoitoon valmistautumisohteet, vastaa hoidosta sekä hoidon jälkeisestä ohjeistuksesta (omahoito/seuranta, jatkohoito).

LOHK-seteli myönnetään suoraan ajanvarauksessa yksilöllisen hoidon tarpeen arvion perusteella 18 vuotta täyttäneelle potilaalle. Seteli mahdollistaa seuraavat toimenpiteet:

SAA01 (suun suppea tutkimus) ja  
WX110 (infiltraatiopuudutus) ja  
WX290 (johtopuudutus) ja  
1 kpl SFA10 (yhden pinnan täyte) tai 1 kpl SFA20 (kahden pinnan täyte) tai 1kpl SFA30 (kolmen pinnan täyte).

Mikäli hoitava hammaslääkäri toteaa yhteisymmärryksessä potilaan kanssa hampaan poiston olevan tarpeellinen ja toteuttaa poiston samalla vastaanottokäynnillä, voidaan LOHK-setelillä toteuttaa paikkauksen sijasta  
EBA00 (hampaan poisto) tai  
EBA05 (vaativa hampaan poisto) sekä poistoa varten  
EB1VA (hammasröntgenkuva).

Mikäli hampaan juurikanava todetaan infektoituneeksi, voidaan LOHK-setelillä toteuttaa SGC01 (hampaan ensiapuluontoinen avaus).

Mikäli karies on syvä, voidaan LOHK-setelillä toteuttaa vaiheittainen kariesen poisto taikka välitön kattaminen SFD10/SFD11/SGC15.

LOHK -setelillä ei saa toteuttaa hampaan juurihoitoa, hampaan leikkauksellista poistoa taikka kruunutusta. Jatkohoitoa varten potilas voidaan ohjata ottamaan yhteyttä hyvinvointialueen ajanvaraukseen jatkoaikaa varten tai potilas voi halutessaan jatkaa hoitoa yksityisellä omakustanteisesti.

## **6.6 Poikkeustilanteet palveluseteli-toiminnassa**

Mikäli potilaalle tulee kiireellisen hoidon tarvetta palvelusetelihoitojakson aikana tai palveluntuottajalle hoitoon pääsyä odottaessa, palveluntuottaja voi ottaa potilaan päivystyskäynnille omalle vastaanotolleen. Kustannuksista tulee sopia potilaan kanssa, sillä ne tulevat kokonaan potilaan maksettavaksi.

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

## **6.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut**

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

Palvelut, jotka eivät kuulu lohkeamapalvelusetelillä toteutettavaan hoitoon (luku 6.5), ovat asiakkaan itsensä maksettavia palveluja. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Jos potilas haluaa esimerkiksi palveluseteliin



määritellyn täytteen sijaan posliinipaikan, hän maksaa itse valitsemansa täytemateriaalin ja lohkeamapalvelusetelin mukaisen yhdistelmämuovitäytteen välisten kustannusten erotuksen.

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.

### **6.8 Palvelusetelin myöntäminen jälkikäteen**

Palveluseteliä ei myönnetä asiakkaalle jälkikäteen tutkimuksesta tai hoidosta, johon potilas on hakeutunut omatoimisesti ilman voimassa olevaa LOHK-seteliä. Palveluseteliä ei myöskään myönnetä tilanteessa, jossa potilas on hakeutunut yksityiselle palveluntuottajalle omatoimisesti ja pyytää yksityisen palveluntuottajan laatiman hoitosuunnitelman toteuttamiseksi tai rahoittamiseksi palveluseteliä.

### **6.9 Hoitotietojen ja laskutustietojen toimittaminen Kainuun hyvinvointialueelle**

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoidoissa palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitokäynnin tiedot Kainuun hyvinvointialueelle viipymättä hoidon päättymisen jälkeen, viimeistään kuukauden sisällä hoitotapahtuman päättymisestä. 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 keskeiset hoitotiedot. Potilastekstien siirron yhteydessä liitetään myös mahdolliset röntgenkuvat.

**Hoitotiedot, mukaan lukien röntgenkuvat, toimitetaan osoitteeseen Palveluseteliasiat, Teppanan hammashoitola, Eliaksentie 1 A, 2. kerros, 87200 Kajaani.**

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

### **6.10 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. Perumattomasta ajanvarauksesta ei laskuteta Kainuun hyvinvointialuetta. Perumattomasta käynnistä asiakkaalle tuleva maksu ilmoitetaan asiakkaille palveluntuottajien luettelossa.

### **6.11 Palvelun virhe**



Virheellisen palvelun korvauskäytännöt sitovat palveluntuottajaa. Jos hampaan täyte joudutaan uusimaan alle 6 kuukautta paikkauksen jälkeen, tulee palveluntuottajan korjata hoito takuutyönä maksutta, myös käynti- tai palvelumaksu jätetään takuukäynnillä perimättä.

## 6.12 Asiakaspalaute ja laadunvalvonta

Kainuun hyvinvointialue valvoo palveluntuottajan toimintaa. Kainuun hyvinvointialue seuraa potilaiden hoitoon pääsyä. Potilaiden ensimmäisen ajan saamista verrataan ennalta ilmoitettuun hoitoon pääsyyn. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että palvelusetelillä asioivat potilaat ohjautuvat palvelusetelipotilaita hoitavien vastaanotolle ja että mahdollisista muista kuin setelillä tehtävistä hoidoista ja niiden potilaalle koituvista kustannuksista informoidaan potilasta selkeästi ennakkoon. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan hyvinvointialueen 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. Palveluntuottaja osallistuu Kainuun hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen ja antaa Kainuun hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä.

Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Kainuun hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Kainuun hyvinvointialue voi tarvittaessa tehdä valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Kainuun hyvinvointialueelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Palveluntuottaja raportoi Kainuun hyvinvointialueelle itse keräämänsä asiakaspalautteen tuloksista.

## 6.13 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Suun terveydenhuollon palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottaja ei voi käyttää hoidon toteuttamisessa alihankkijoita muutoin kuin hoitoon liittyvien tukipalvelujen ollessa kyseessä. 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 suoritettavaan työhön.

Vuokratyövoiman tulee täyttää 4.3 kohdassa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset ja 4.4 kohdan kielitaitovaatimukset. Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa Kainuun hyvinvointialueelle todistukset henkilöstön pätevyys- ja kielitaitovaatimusten täytymisestä ennen palveluntuottajaksi hyväksymistä kuten omasta henkilöstöstään.

## 6.14 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa suoraan Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuoltoa. Kainuun hyvinvointialue pidättää itsellään oikeuden muuttaa laskutuskäytäntöä. Tuottaja päättää itse, kuinka usein laskuttaa. 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 muuttanut Kainuun hyvinvointialueen ulkopuolelle, ei palveluntuottaja voi laskuttaa Kainuun



hyvinvointialueelta palvelusetelin sisältämää osuutta hoidosta poismuuttopäivän jälkeen. Jos potilas on kuitenkin valinnut terveysasemansa Kainuun hyvinvointialueelta terveydenhuoltolain 47§ nojalla, tapahtuu laskutus normaaliin tapaan.

### **6.15 Tietojärjestelmät**

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internetyhteys; palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Jos palveluntuottajalla on käytössään sähköinen potilastietojärjestelmä, potilastietojärjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Hammaslääkärillä tulee olla sähköpostiosoite. Palveluntuottajalla tulee olla käytössä Kanta-palvelut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (784/2021) mukaisesti.

### **6.16 Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot**

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tietojaan sitoutumalla ilmoittamaan ja/tai päivittämään tietonsa Kainuun hyvinvointialueen Palveluntuottaja-rekisteriin.

## **7. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu**

Palveluntuottajaksi ilmoittautuessaan palveluntuottaja julkaisee palvelusetelipotilaille käyttämänsä LOHK-setelihinnaston Kainuun hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla. Hinnasto on esillä sivustolla parastapalvelua.fi. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin vuodeksi kerrallaan.

Ilmoitettujen hintojen tulee sisältää kaikki potilaalle koituvat kustannukset (myös toimisto-, käynti- ja palvelumaksut) jotta potilas pystyy vertaamaan kustannuksia. LOHK-setelin sisällä tapahtuvat mahdolliset sallitut toimenpidemuutokset (esimerkiksi hampaan paikkauksen sijaan koodi EBA00 hampaan poisto) ei saa tuottaa potilaalle LOHK-seteliä ylittäviä kustannuksia. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin siten, että potilaalle aloitettu hoitajakso hoidetaan loppuun samoilla hinnoilla. Palveluntuottajan hinnastossa olevia hintoja on mahdollisuus kesken vuotta alentaa.

Kainuun hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Kainuun hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuuosuudesta Kela-korvausta, eivätkä matkakustannukset sisälly palveluseteliin. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelut eivät kerrytä julkisen terveydenhuollon maksukattoa.

## **8. Hintakatto**

Suun terveydenhuollon palvelusetelillä on voimassa hintakatto 1.1.-31.12.2025. Palveluntuottaja sitoutuu hinnoittelemaan palvelunsa siten, että potilaalle jäävä omavastuuosuus pysyy määritellyn hintakaton sisällä.

## **9. Palvelusetelin myöntämisen esteet**

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas ei täytä Kainuun hyvinvointialueen asettamaa kriteeriä palvelusetelin myöntämiselle.



2. Asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun hyvinvointialueen tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §).
4. Asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestörekisterissä tai hänellä on potilasasiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa, tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan.
5. Asiakkaan kotikunta on muu kuin Kainuun hyvinvointialueen jäsenkunta, ellei asiakas ole terveydenhuoltolain 47§:n perusteella valinnut Kainuun hyvinvointialueen terveysasemaa vähintään vuodeksi kerrallaan.
6. Asiakas on omatoimisesti hakeutunut yksityiselle palveluntuottajalle ja pyytää jo saamalleen suun terveydenhuollon palvelulle palveluseteliä jälkikäteen.
7. Asiakas on omatoimisesti hakeutunut yksityiselle palveluntuottajalle ja pyytää yksityisen palveluntuottajan laatiman tutkimus- tai hoitosuunnitelman toteuttamisen rahoittamiseksi palveluseteliä.

## **10. Palvelusetelipalveluiden yhteystiedot**

Asiakkaat ja palveluntuottajat ottavat suun terveydenhuollon palvelusetelikysymyksissä yhteyttä apulaisylihammaslääkäriin tai tämän viransijaiseen.

Apulaisylihammaslääkäri, palvelusetelipalveluiden vastuhenkilö Noora Riikola,  
[noora.riikola@kainuu.fi](mailto:noora.riikola@kainuu.fi), 0406453174

Yksityinen palveluntuottaja toimittaa palvelusetelillä tuotetun palvelun potilasasiakirjat yhden (1) kuukauden kuluessa kirjeitse osoitteeseen

Palveluseteliasiat, Teppanan hammashoitola, Eliaksentie 1 A, 87200 Kajaani