



# Suun terveydenhuollon palvelusetelit

Yleisen osan liite: Hampaan lohkeaman hoidon ja suuhygienistin anti-infektiivisen hoitokäynnin palvelukohtainen sääntökirja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2025

Palveluiden järjestäminen -lautakunta 19.02.2025 § 23

# Sisällysluettelo

Suun terveydenhuollon palvelusetelit .....	1
1 Soveltamisala .....	3
2 Asiakkaat.....	3
3 Palveluseteli.....	3
3.1 Palvelusetelijärjestelmä .....	3
3.2 Palvelusetelin myöntäminen .....	4
3.3 Palvelusetelin arvo ja voimassaolo .....	4
3.3.1 Palveluntuottajan hinnasto.....	5
3.4 Palvelusetelin sisältö.....	5
3.4.1 Lohkeamapalveluseteli .....	5
3.4.2 Lohkeaman hoidon palvelusetelin poikkeustilanteet.....	6
3.4.3 Suuhygienistin anti- infektiivisen hoidon palveluseteli.....	6
4 Palveluntuottajan oikeudet ja veloitteet .....	6
4.1 Palveluntuottaja .....	6
4.2 Henkilöstö.....	7
4.2.1 Hammaslääkärit ja suuhygienistit.....	7
4.2.2 Hoito- ja avustava henkilökunta .....	7
4.3 Henkilökunnan täydennyskoulutus .....	7
4.4 Toimitiloja ja laitteita koskevat vaatimukset.....	8
4.5 Tietojärjestelmää koskevat vaatimukset.....	8
4.6 Palvelun laatuvaatimukset.....	9
4.7 Takuukäytännöt .....	10
4.7.1 Paikkaushoito.....	10
4.7.2 Juurihoito.....	10
4.7.3 Kirurgiset toimenpiteet .....	10
4.8 Palvelun virhe .....	11
5 Palveluntuottajana toimiminen.....	11
5.1 Hoitoon pääsy .....	11
5.2 Asiakkaan informointi ja palvelusetelin käytön aloittaminen .....	11
5.3 Palvelun tuottaminen ja toteutuneen palvelun kirjaaminen.....	12
5.3.1 Kirjaaminen asiakas- ja potilastietojärjestelmään .....	12
6 Asiakastietojen käsittely, arkistointi ja salassapito .....	12

7 Laskutus.....	13
8 Palvelua ohjaava lainsäädäntö.....	15
9 Liitteet.....	15

# 1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Itä-Uudenmaan hyvinvointialue (jäljempänä hyvinvointialue) järjestää suun terveydenhuollon hampaan lohkeaman hoidon palvelusetelin tai suuhygienistin anti-infektiivisen hoidon palvelusetelin asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Hyvinvointialue velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Suun terveydenhuollon hampaan lohkeaman hoidon palveluseteli ja suuhygienistin anti-infektiivisen hoidon palveluseteli ovat hyvinvointialueen oman tuotannon suun terveydenhuollon käytössä olevia keinoja asiakkaan valinnan mahdollisuuksien lisäämiseen sekä hoidon saatuuden varmistamiseen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen tehdyn päätöksen mukaisesti.

Palvelusetelit myönnetään määritettyihin toimenpiteisiin, jotka perustuvat THL:n ylläpitämään toimenpideluokitukseen.

## 2 Asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan 18 vuotta täyttäneille asiakkaille, kun palvelusetelin arvioidaan olevan asiakkaan tarpeeseen ja tilanteeseen soveltuva palvelun tuotantotapa.

Arvioinnissa on olennaista, että

- Asiakkaan hoito on mahdollista kattaa palveluseteliin kuuluvalla sisällöllä.
- Asiakkaan hoidon tarve on puolikiireellinen tai kiireetön sekä satunnainen tai hoitosuunnitelman mukainen suuhygienistikäynti.
- Asiakas pystyy omatoimiseen asiointiin suomeksi tai ruotsiksi.

Palvelusetelin saaneet asiakkaat valitsevat itse hoitopaikan ja hoitavan hammaslääkärin tai suuhygienistin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hyväksymistä vaihtoehdoista.

## 3 Palveluseteli

### 3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali ([www.palse.fi](http://www.palse.fi)). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu suun terveydenhuollon lohkeaman hoito tai suuhygienistin anti-infektiivinen hoito -palvelun palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan sekä tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon. Palvelutapahtuma tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta.

## 3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Terveydenhuollon ammattihenkilö tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan yksilölliseen hoidon tarpeen arvioon tai aiemmin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hammaslääkärin tekemään hoitosuunnitelmaan. Päätös noudattaa lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Samassa yhteydessä arvioidaan asiakkaan kykyä käyttää palveluseteliä.

Terveydenhuollon ammattihenkilö ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa. Asiakas saa palvelusetelistä tekstiviestivahvistuksen sekä suulliset ja/tai kirjalliset ohjeet ja tarvittaessa listauksen palveluntuottajien yhteystiedoista. Palveluntuottajiksi hyväksytyt näkyvät [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaalin listalla, josta ilmenevät myös tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa asiakkaalla on mahdollisuus vertailla suun terveydenhuollon hampaanlohkeaman hoidon ja suuhygienistin anti-infektiivinen hoidon tuottavia palveluntuottajia ja hintoja.

Palvelusetelin saaneet asiakkaat valitsevat itse hoitopaikan ja hoitavan hammaslääkärin tai suuhygienistin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hyväksymistä vaihtoehdoista. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan hyvinvointialueen omiin palveluihin.

Palvelusetelin sisältämät tiedot:

- palvelusetelin numero
- potilaan nimi
- palvelusetelin myöntäjän yhteystiedot
- palvelusetelin myöntämispäivämäärä ja voimassaoloaika
- palvelusetelin sisältämät toimenpiteet hammas- ja pintatietoineen tai hoitokokonaisuus
- liitetiedostot ja niiden määrä, esim. röntgenkuvat

## 3.3 Palvelusetelin arvo ja voimassaolo

Palvelusetelin arvo ja palveluntuottajan enimmäishinta määräytyvät Itä-Uudenmaan palveluiden järjestäminen -lautakunnan kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukaisesti. Hyvinvointialueen suun terveydenhuollon laskennallinen SFA10:n hinta on pohjana muiden toimenpidekoodien arvolle palvelusetelin arvoa määritettäessä.

Asiakkaalle muodostuu omavastuuosuus hyvinvointialueen korvaaman palvelusetelin arvon ylimenevästä määrästä, joka on ilmoitettu palvelusetelijärjestelmän hinnastoon. Palveluntuottaja laskuttaa omavastuuosuuden asiakkaalta.

Asiakas maksaa hoitotoimenpiteestä yksityishammaslääkärin tai -suuhygienistin hinnaston mukaisen toimenpidekohtaisen hinnan ja palvelusetelille määritellyn toimenpiteen arvon välisen erotuksen eli omavastuuosuuden. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan hyvinvointialueen omiin palveluihin. Asiakas ei saa palvelusetelin käytön yhteydessä yksityiselle hammaslääkärille tai suuhygienistille maksamistaan toimenpiteistä Kela-korvausta, eivätkä ne kerrytä terveydenhuollon maksukattoa.

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksihakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen

ilmoitettuna ajankohtana palvelusetelijärjestelmän ([www.palse.fi](http://www.palse.fi)) kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi.

Palveluseteli on voimassa neljä kuukautta sen myöntämisestä. Hampaan lohkeaman hoitoaika tulee olla mahdollista varata 30 vuorokauden ja suuhygienistin hoitoaika 30–60 vuorokauden sisällä palvelusetelin myöntämisestä.

Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa asiakkaalta peruuttamatta jätetystä tai liian myöhään perutusta käynnistä. Nämä mahdolliset sopimusehdot palveluntuottajan tulee kertoa asiakkaalle ajanvarauksen yhteydessä.

Palveluntuottaja ei saa laskuttaa asiakkaalta muita maksuja (esim. toimistomaksu, reseptimaksu tai Kanta-palvelujen käyttömaksu).

### **3.3.1 Palveluntuottajan hinnasto**

Palveluntuottajaksi ilmoittautuessaan palveluntuottaja laatii hinnaston, joka näkyy hyväksymisen jälkeen Palse.fi-järjestelmässä. Hinnasto on THL:n toimenpideluokituksen mukainen ja perustuu toimenpiteen SFA10 laskennalliseen arvoon sekä Suomen hammaslääkäriliiton määrittelemiin kertoimiin. Palveluntuottajan palvelusetelihinnasto on toimipistekohtainen.

Palveluntuottajan tulee aina informoida asiakasta hoitosuunnitelmasta, hoidon kustannuksista ja hoitosuunnitelman muutoksista ja niiden vaikutuksesta kustannuksiin. Palvelusetelillä pyydettyjä toimenpiteitä on mahdollista muuttaa lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä erikseen määriteltujen toimenpidekoodien sallimissa rajoissa.

## **3.4 Palvelusetelin sisältö**

### **3.4.1 Lohkeamapalveluseteli**

Asiakkaalle voidaan tarjota palveluseteliä yhden tai kahden lohjenneen hampaan hoitoon. Lohkeamapalvelusetelin kattama hoito toteutetaan pääsääntöisesti yhdellä käynnillä (syvän karieksen hoitona käytettävässä kattamishoidossa kahdella käynnillä).

Lohkeamapalvelusetelin arvo kattaa kaikki lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Esim. suppean tutkimuskoodin sekä yhden tai kahden lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat perustoimenpiteet (vaiheittaiseen ekskavoinnin toimenpiteet SFD10 tai SFD11 ja yksi tai kaksi SFA10 tai SFA20 ja tarvittavat intraoraaliröntgenkuva sekä puudutukset).

Lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä johtuvat poikkeamat hoitosuunnitelmasta sallitaan toimenpidelistauksen mukaisesti, mutta niistä on aina sovittava asiakkaan kanssa. Lohkeamapalveluseteliä ei voi omaehtoisesti laajentaa käsittämään muuta hoitoa.

### 3.4.2 Lohkeaman hoidon palvelusetelin poikkeustilanteet

Mikäli asiakkaalle tulee palvelusetelihoitojakson aikana päivystys- tai kiirehoidon kriteerit täyttävää hoidontarvetta samaan hampaaseen, johon setelin toimenpiteet kohdentuvat, palveluntuottaja voi tehdä tarvittavan ensiaputoimenpiteen.

Mikäli palveluntuottajahammaslääkäri katsoo, että asiakkaan lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeellinen hoito poikkeaa palvelusetelissä määritellystä hoidosta merkittävästi, esim. jos jonkin hampaan toimenpiteelle ei ole perustetta, hän voi jättää sen tekemättä.

Jos asiakkaalta löytyy enemmän hoidon tarvetta, palveluntuottajahammaslääkäri on velvollinen informoimaan asiakasta suun ja hampaiston löydöksistä. Lohkeamapalveluseteliä ei voi omaehtoisesti laajentaa käsittämään muuta hoitoa. Jos hammas vaatii juurihoidon, palveluntuottajahammaslääkäriin tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen hyvinvointialueen yksikköön ja tarvittavat juurihoidon koodit on mahdollista lisätä lohkeamapalveluseteliin hyvinvointialueen yksikön ylihammaslääkäriin arvioinnin perusteella.

Mikäli potilaan hoito pitkittyy kohtuuttomasti, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä potilaaseen, myös palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön. Potilaan tarvitseman jatkohoidon toteutuspaikka arvioidaan viiveessä tapauskohtaisesti. Potilas voi halutessaan siirtyä toisen palveluntuottajan hoitoon tai hyvinvointialueen suun terveydenhuoltoon.

### 3.4.3 Suuhygienistin anti- infektioisen hoidon palveluseteli

Hyvinvointialueen toimipisteessä asiakkaalle tehdyn suun ja hampaiston perustutkimuksen ja hoitosuunnitelman mukainen hoito voi koskea koko suun anti-infektioisen hoitoa.

Palveluseteli sisältää parodontologisen (anti-infektioisen) hoidon toimenpidekoodin SDA03/SDA04/SDA05 perustuen hoidon tarpeen arvioon. Hammaslääketieteellisten syitten takia koodin voi vaihtaa riippuen toteutetun hoidon laajuudesta. Anti-infektioisen hoidon palveluseteliä ei voi laajentaa käsittämään muuta hoitoa. Jos asiakkaan suunterveys vaatii jatko-hoitoa tai parodontologista konsultaatiota, palveluntuottajasuuhygienistin tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen hyvinvointialueen yksikköön.

## 4 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet

### 4.1 Palveluntuottaja

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (741/2023) asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen myöntämän toimiluvan kyseisellä hyvinvointialueella.

Palveluntuottaja täyttää jatkuvasti kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Palveluntuottajana toimii yritys, yksittäinen työntekijä ei voi toimia palveluntuottajana.

## 4.2 Henkilöstö

Palveluntuottajan terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja asetuksen mukaista pätevyyttä. Hyvinvointialue tarkistaa kaikkien yrityksen palveluun osallistuvien ammattihenkilöiden ammattioikeudet Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon JulkiTerhikki-rekisteristä.

Palveluntuottaja nimeää vastuuhenkilön tai -henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä palvelusetelitoiminnan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa. Palveluntuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava palveluportaaliin (palse.fi) sekä hyvinvointialueen kirjaamoon.

### 4.2.1 Hammaslääkärit ja suuhygienistit

Palveluntuottaja toimittaa hakemuksessaan tiedot toiminnasta vastaavasta hammaslääkäristä tai suuhygienististä. Hammaslääkärillä tulee olla vähintään kahden (2) vuoden työkokemus, minkä aikana hammaslääkäri on ollut Suomessa laillistettu ja hänellä on ollut oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti.

Suuhygienistillä tulee olla ylempi hammashoitajan tutkinto tai hammashuoltajan, suuhygienistin tai suuhygienistin (AMK) tutkinto ja hänen tulee olla Suomessa laillistettu ja hänellä on ollut oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti.

Palveluntuottajalla työskentelevien hammaslääkärien ja suuhygienistien itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta ei saa ole rajoitettu. Palvelusetelillä toteutettavia terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaista pätevyyttä.

Palveluntuottaja ilmoittaa kaikki palvelusetelitoimintaan osallistuvat hammaslääkärit ja suuhygienistit palse.fi-portaalissa.

Palveluntuottajayrityksen tulee tarjota palveluja sekä suomen että ruotsin kielellä.

Hammaslääkärillä tulee asiakkaita hoitaessaan olla potilasturvallisuuden varmistamiseksi avustaja, joka voi olla hammashoitaja tai muu terveydenhuollon ammattilainen.

### 4.2.2 Hoito- ja avustava henkilökunta

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

## 4.3 Henkilökunnan täydennyskoulutus

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palvelusetelitoimintaa koskeviin tilaisuuksiin, joihin osallistumista ei korvata palveluntuottajalle.



Palveluntuottaja huolehtii omasta ja avustavan henkilökunnan täydennyskoulutusvelvoitteesta ja on valmis tarvittaessa todentamaan käytyt koulutukset (mm. säteilysuojakoulutus).

#### 4.4 Toimitiloja ja laitteita koskevat vaatimukset

Toimitilojen tulee olla suun terveydenhuollon palveluille sopivat ja niiden tulee täyttää terveydenhuollon tilojen vaatimukset. Vastaanoton käyttöönottotarkastuksen tulee olla tehty hyväksytysti (laki yksityisestä terveydenhuollosta, 2 luku § 7). Hyvinvointialue voi käydä tarkastamassa palveluntuottajan toimipaikan tilat ennen palveluntuottajaksi hyväksymistä.

Toimipaikkojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset (ml. asiakkaiden turvallisuus ja työturvallisuus) lainsäädännön ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Palveluntuottaja tarjoaa palveluja esteettömissä toimipisteissä.

Toimitilojen, toimintaympäristön sekä välineiden suunnittelussa ja käytössä on otettava huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja. Asiakastyössä käytettävien tilojen äänieristyksen pitää olla riittävää, jotta asiakkaan yksityisyyden suoja toteutuu. Palveluntuottajan toimipaikoissa ei edellytetä henkilönostimia.

Palveluntuottajan tulee palvelutoiminnassaan noudattaa THL:n kansallista hygieniasuositusta. ”Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan” (Välimaa, H.).

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajalta vaadittava asiakirja, johon palveluntuottaja kirjaa kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottaja itse valvoo toimintayksikköään, henkilökunnan toimintaa (ml. hygienia) sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

Palveluntuottajan toimipaikat voivat sijaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella tai hyvinvointialueen naapurikuntien alueella.

#### 4.5 Tietojärjestelmää koskevat vaatimukset

Palveluntuottajilta edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (asiakastietolaki, 703/2023, 67§) mukaista liittymistä valtakunnalliseen Potilastiedon arkistoon.

Palveluntuottaja kirjaa etäyhteyden kautta potilasasiakirjamerkinnot ja siirtää röntgenkuvat viivytyksettä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon käytössä olevaan sähköiseen potilastietojärjestelmään, jonka kautta tiedot siirtyvät THL:n kansallisesti määrittelemien julkisen sektorin vaatimusten mukaisesti (avoHilmon aikaleimat). Lisäksi hoitotiedot siirretään hyvinvointialueelle palse.fi portaalin hoitopalautteen kautta.

Palveluntuottajalta edellytetään potilasasiakirjamerkintöjen kirjaamista ja otettujen röntgenkuvien siirtämistä Itä-Uudenmaan suun terveydenhuollon potilastietojärjestelmään etäyhteyden kautta. Potilastietojärjestelmän kautta mahdollistuu tietojen siirto THL:n kansallisesti määrittelemien julkisen sektorin vaatimusten mukaisesti (raportointivaatimukset sekä tekniset vaatimukset). Lisäksi hoitotiedot siirretään hyvinvointialueelle palse.fi portaalin hoitopalautteen kautta.

Palveluntuottaja kirjaa tilaajan potilastietojärjestelmään potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakasasiakirjalain ja -asetuksen mukaisesti. Kirjaaminen on toteutettava Itä- Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeiden ja käytäntöjen mukaisesti. Perehdytys Itä- Uudenmaan hyvinvointialueen Lifecare -potilastietojärjestelmän käyttöön järjestetään palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen.

Palveluntuottajalla on oltava käytettävissä palveluntuottajan työasema ja tietoturvallisine yhteyksineen. Itä- Uudenmaan hyvinvointialue tarjoaa etätyöpöydän palveluntuottajan käyttöön, jonka kautta on pääsy hyvinvointialueen potilastietojärjestelmään. Palveluntuottajan koneille ei asenneta sovelluksia, mutta palveluntuottajan työasemilla on oltava valmius Citrix-käyttöön, esim. Citrix Workspace -sovellus.

Käytettävien ohjelmien ja alustojen tulee olla tietoturvallisia. Asiakkaan henkilötietojen suojaamisesta on huolehdittava voimassa olevan tietosuojasäätelyn ja tietoturvaa koskevien ehtojen mukaisesti.

## 4.6 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaava hyvinvointialueen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan oma omavalvontasuunnitelma ohjaa palvelun laatua.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, toimintakyky, yksilölliset tarpeet ja ikä.

Palveluntuottajan on raportoitava hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan laatimat vastineet ja lausunnot. Palvelun tuottajan on myös informoitava hyvinvointialuetta kaikista aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelitoimintaan. Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee tai teettää omasta toiminnastaan.

Hoidon tulee perustua hyväksi todettuihin vakiintuneisiin tutkimus-, hoito- ja toimintakäytäntöihin. Hoidon tulee perustua Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Hammaslääkäriseuran Apollonia ry:n julkaisemiin Käypä hoito -suosituksiin. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee tiedottaa asiakkaalle ja tilaajalle tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta ja palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

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

Hyvinvointialue valvoo palveluntuottajan toimintaa ja toiminnan laatua sekä määrää. Mittareita ovat potilas- ja käyntimäärät, toimenpiteet, myönnettyjen ja käytettyjen palvelusetelien määrä ja suhde, keskeytyneiden palvelusetelihoitojen määrä.

Hyvinvointialueella seurataan setelin sisältämien toimenpiteiden tai hoitokokonaisuuksien toteutumista, ja siten verrataan palvelusetelin arvoa toteutuneisiin kustannuksiin. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää.

## 4.7 Takuukäytännöt

Asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä palveluntuottajahammaslääkəriin tai -suuhygienistiin meilläään olevaa hoitoa koskevissa ongelmatilanteissa. Ongelman ratkaisut ovat palvelun tuotavan hammaslääkəriin/suuhygienistin ja asiakkaan välinen asia heidän välilleen syntyneen sopimussuhteen ja sitä koskevien kuluttajaoikeudellisten säännösten takia. Mikäli palvelu joudutaan uusimaan tai potilas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä, kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

### 4.7.1 Paikkaushoito

Paikka uusitaan pääsääntöisesti takuuna maksutta 12 kuukauden ajan, mikäli tehty paikka rikkoutuu tai sen välittömässä läheisyydessä samassa hampaassa todetaan paikkaustarve (esim. riittämättömästi poistetun karieksen takia). Myös suun terveydenhuoltoon yhteyttä ottavat asiakkaat voidaan ohjata takaisin palveluntuottajalle uusintapaikkausta varten. Mikäli asiakkaan esittämän reklamaation ei palveluntuottajan mukaan voida osoittaa kohdistuvan aiemmin paikattuun hampaaseen ja pintaan vaan on uusi löydös, asiakkaalle voidaan myöntää lohkeamaseteli palveluntuottajan yhteydenoton perusteella. Uusintapaikkaus ei ole takuutyö, vaan asiakkaalle maksullinen, mikäli potilasasiakirjaan on kirjattu tavanomaista huonompi ennuste paikan kestolle (esim. purennallisista syistä tai runsaan paikkauksen vuoksi) ja pysyvyyden rajallisuus on myös asiakkaalle saatettu tietoon.

### 4.7.2 Juurihoito

Mikäli juurihoitoon liittyy todennettava laatuvirhe, kuten harva tai vajaa juuritäyte, katkennut neula, riittämätön desinfektio tai ilman Kofferdamia tehty juurihoito, palveluntuottajan tulee uusida juurihoito takuuna kustannuksitta. Mikäli potilasasiakirjoista ilmenee erityinen perusteltu syy laatupoikkeamaan (esim. obliteroitunut kanava) ja vaikutus hoitoennusteeseen on primäärihoidon yhteydessä ilmoitettu myös potilaalle, takuuta ei ole. Juurihoidon takuu aika harkitaan tapauskohtaisesti tarvittaessa hyvinvointialueen hammaslääkəriin näkemyksen mukaisesti. Takuuna uusittavaan juurihoitoon liittyvää paikkausta ei myöskään veloiteta. Mikäli juurihoidettu tai juurihoidossa oleva hammas joudutaan poistamaan asianmukaisesta hoidosta huolimatta, hampaan poistosta laskutetaan tavanomaisesti. Mikäli äskettäin paikattu hammas joudutaan juurihoitamaan, ja paikkauskäynnin yhteydessä hampaan tilan arviointi on tehty asianmukaisesti eikä silloin ole ollut havaittavissa indikaatioita juurihoidolle, juurihoidosta veloitetaan tavanomaisesti, samoin uudesta paikasta.

### 4.7.3 Kirurgiset toimenpiteet

Palveluntuottajan tekemien kirurgisten toimenpiteiden (esim. hampaan poisto) tulevista jälkihoidoista ja komplikaatioista huolehtii toimenpiteen tehnyt palveluntuottaja.

## 4.8 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Palveluntuottaja vastaa kaikista asiakkaille aiheuttamista vahingoista. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaille aiheuttamista vahingoista. Jos työ joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheen takia, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978).

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä potilaslain 11 §:n mukainen potilasasiavastaava, joka tarvittaessa neuvoo asiakasta esimerkiksi mahdollisissa potilasvahinkotilanteissa.

# 5 Palveluntuottajana toimiminen

## 5.1 Hoitoon pääsy

Palveluntuottajan toimipaikan on oltava avoinna vähintään klo 8–16 joka arkipäivä ma-pe, pois lukien arkipyhät. Asiakkaan tulee saada yhteys palveluntuottajaan palveluntuottajan toimipaikassa, puhelimitse tai sähköisesti toimipaikan aukioloaikoina.

Asiakkaille on aina oltava varattavissa hammaslääkärin tai suuhygienistin vastaanottoaikoja. Asiakkaita ei saa käännättää pois syyllä, että vastaanottoaikoja ei ole saatavilla. Asiakkaiden ottaminen jonotuslistalle ei ole sallittua. Hammaslääkärilääkäriajan on toteuduttava 30 vuorokauden ja suuhygienistin hoitoaika 30–60 vuorokauden kuluessa hoidon tarpeen arviosta.

Vastaanottoaikoja on oltava saatavilla vähintään klo 8–16 arkipäivisin. Lisäksi vastaanottoaikoja on tarjottava vähintään yhtenä päivänä viikossa vähintään klo 18 asti vähintään yhdessä palveluntuottajan toimipaikassa.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan vastaan kaikki palvelusetelillä saapuvat asiakkaat.

## 5.2 Asiakkaan informointi ja palvelusetelin käytön aloittaminen

Asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja antaa palvelusetelinsä tunnisteiden, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan tiedot palvelusetelijärjestelmästä. Palveluntuottaja tarkistaa tunnisteiden avulla palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden sen käyttämiseen ennen kuin sopii palvelusta asiakkaan kanssa.

Kun asiakas ottaa yhteyttä, palveluntuottajalla on velvollisuus selvittää asiakkaalle palvelusetelipalvelun ja mahdollisten lisäpalvelujen erot ja muut keskeiset sopimusehdot, kuten ennen ajanvarausta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen laskutuksesta.

Hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että on tarkistanut palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden käyttää sitä. Hyvinvointialue ei korvaa asiakkaan perumatta jääneitä tai liian myöhään peruttuja palveluja.

## 5.3 Palvelun tuottaminen ja toteutuneen palvelun kirjaaminen

### 5.3.1 Kirjaaminen asiakas- ja potilastietojärjestelmään

Tietojen kirjaamisessa sovelletaan THL-opasta: Kirjaamisopas: Suun terveydenhuolto (Harjunmaa, Rätty, Pohjanvuori, Turunen) 1/2021.

Palveluntuottaja tekee kustakin käynnistä rakenteisesti jaotellun potilaskertomuksen. Kertomus sisältää tulosityn, esitiedot, nykytilan, toimenpidekirjaukset, toimenpidekoodit, ennaltaehkäisyn ja terveyden seurannan, hoitosuunnitelman ja diagnoosin (ICD-10 tai ICPC-2). Lisäksi palveluntuottaja kirjaa lausunnon mahdollisista röntgentutkimuksista. Hyvinvointialue ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja.

Potilasasiakirjoihin merkitään asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä.

Potilaskertomuksessa pitää olla potilasasiakirja-asetuksen (298/2009) mukaiset perustiedot sekä merkinnät jokaisesta potilaan hoitokäynnistä hoidon toteutumisen mukaisesti. Tiedoista tulee ilmetä mm. toimenpiteiden suorituspäivä ja sisältö, kuten käytetyt puudute- ja paikka-aineet ym. materiaalit sekä hoidon kulku (esim. Kofferdamin käyttö tai syy, miksei sitä ole voitu käyttää, juurihoidon eteneminen neulamittoineen sekä juurihoidossa käytettävien huuhtelu- ja desinfiointiaineiden pitoisuudet). 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 tietosuojalainsäädännön huolellisuusvelvoitetta siten, että potilassuhteen luottamuksellisuus ja potilaan yksityisyyden suoja turvataan. Potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Potilasasiakirjat tulee laatia siten, että asiakirjoihin sisältyvien tietojen eheys ja käytettävyys voidaan turvata tietojen säilytysaikana.

## 6 Asiakastietojen käsittely, arkistointi ja salassapito

Palveluntuottaja järjestää henkilötietojen käsittelyn liitteen mukaisesti.

### Asiakirjojen tarkistus- ja oikaisupyynnöt

Asiakas voi esittää häntä koskevien asiakirjojen tarkistuspyynnön hyvinvointialueelle, joka päättää tietojen luovutuksesta. Hyvinvointialue rekisterinpitäjänä voi tarvittaessa korjata asiakirjan. Ensisijaisesti korjauksen tekee kuitenkin palveluntuottaja. Palveluntuottaja saa korjata

ainoastaan niitä asiakirjoja, jotka se on itse palvelutilanteessa tuottanut hyvinvointialueen rekisteriin. Tarvittaessa palveluntuottaja avustaa hyvinvointialuetta, jotta hyvinvointialue pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa hyvinvointialuetta avustamisesta.

### Tietoturvaloukkaukset

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi hyvinvointialueelle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja vastattava välittömästi hyvinvointialueelle tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi palveluntuottajan on vastattava kirjallisesti hyvinvointialueelle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta.

Palveluntuottajan on annettava hyvinvointialueelle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta;

1. kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
2. ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
4. kuvattava toimenpiteet, joita palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palveluntuottajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

### Palvelun päätyminen

Palveluntuottaja arkistoi palvelussa syntyneet henkilötiedot ostopalvelun valtuutuksen kautta hyvinvointialueen rekisteriin Potilastiedon arkistossa. Mikäli palvelussa syntyneitä henkilötietoja ei voida arkistoida ostopalvelun valtuutuksen kautta hyvinvointialueen rekisteriin Potilastiedon arkistoon, Palveluntuottaja toimittaa palvelun päättyessä henkilötiedot hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueen kanssa tulee sopia etukäteen aineiston toimittamisesta.

Palveluntuottaja saa säilyttää omassa järjestelmässä palvelusetelipalvelussa syntyneitä välttämättömiä henkilötietoja lainsäädännön tai tämän käsikirjan mukaista laadunvalvontaa, tilastointia ja ajanvarauksien hallintaa ja laskutusta varten siltä osin kuin se on välttämätöntä, mutta henkilötiedot tulee hävittää em. käyttötarkoituksen päättymisen jälkeen.

## 7 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on

enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja.

Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi-portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle omasta laskutusjärjestelmästä.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina. Laskun vastaanottajatietoina tulee laskussa olla osoite:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 936

00074 CGI

OVT-tunnus: 003732213393

Verkkolaskuoperaattori: CGI (operaattoritunnus 003703575029)

Palveluntuottajat, joilla ei itsellään ole käytössä sähköiseen laskutukseen soveltuvaa ohjelmistoa, voivat luoda laskunsa aitoina verkkolaskuina CGI:n toimittajaportaalin avulla. Toimittajaportaaliin voi liittyä lähettämällä pyynnön sähköpostiosoitteeseen talous@itauusimaa.fi. Vies-tissä tulee olla yrityksen nimi, y-tunnus ja vastuuhenkilön sähköpostiosoite. Sähköpostiosoitteen tulee olla henkilökohtainen.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystaloudet:
  - a) veroton ALV 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
  - b) veroton ALV 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
  - c) veroton ALV 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
  - d) veroton ALV 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
  - e) muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut Itä-Uudenmaan hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palvelut tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

## 8 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvahinkolaki (585/1986)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
8. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
9. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
10. Laki sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
11. Työturvallisuuslaki (738/2002)
12. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
13. Tietosuojalaki (1050/2018)
14. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
15. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
16. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
17. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
18. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
19. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
20. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
21. JYSE huhtikuu 2022. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa.

## 9 Liitteet

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvä tietosuojaseloste. [Tietosuojaseloste, potilasrekisteri.](#)