

# SÄÄNTÖKIRJA

## Suun terveydenhuolto

Dokumentti koostuu kolmesta osasta

- Sääntökirjan yleinen osa
- Sääntökirjan erityinen osa
- Tietoturvallisuusliite

**SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA –  
YLEINEN OSA**

## SISÄLLYS

1	MÄÄRITELMÄT .....	2
2	SÄÄNTÖKIRJA .....	3
2.1	Sääntökirjan luonne .....	3
2.2	Sääntökirjan muuttaminen .....	4
2.3	Sääntökirjan voimassaolo .....	4
3	ASIAKKAAN ASEMA .....	5
3.1	Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle .....	5
3.2	Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde .....	5
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	6
3.4	Asiakkaan kustannukset .....	6
4	PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET .....	7
4.1	Yleiset vaatimukset .....	7
4.2	Kunnan asettamat muut vaatimukset .....	8
4.3	Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	12
4.4	Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö .....	13
4.5	Arvonlisäverotus .....	13
5	KUNNAN VELVOITTEET .....	14
5.1	Yleiset velvoitteet .....	14
5.2	Rekisterin pito .....	14
5.3	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu .....	14
6	PALVELUN SEURANTA JA VALVONTA .....	15
6.1	Palvelun laadun valvonta .....	15
6.2	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus .....	15
6.3	Hyväksymisen peruuttaminen .....	15
7	SÄÄNTÖKIRJAN LIITTEET .....	16

# 1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

- 1) **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000, jäljempänä **sosiaalihuollon asiakaslaki** 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä **potilaslaki**) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- 2) **Kunta** on palvelunjärjestäjä. Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös **kuntayhtymään**.
- 3) **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4) **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti, sekä kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisenä maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on kunnan hyväksymä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), jäljempänä **palvelusetelilaki**, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämässä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

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

- 5) **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
- 6) **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palveluseleiden luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille.

Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.

- 7) **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin luvussa 2.
- 8) **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kunta on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
- 9) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

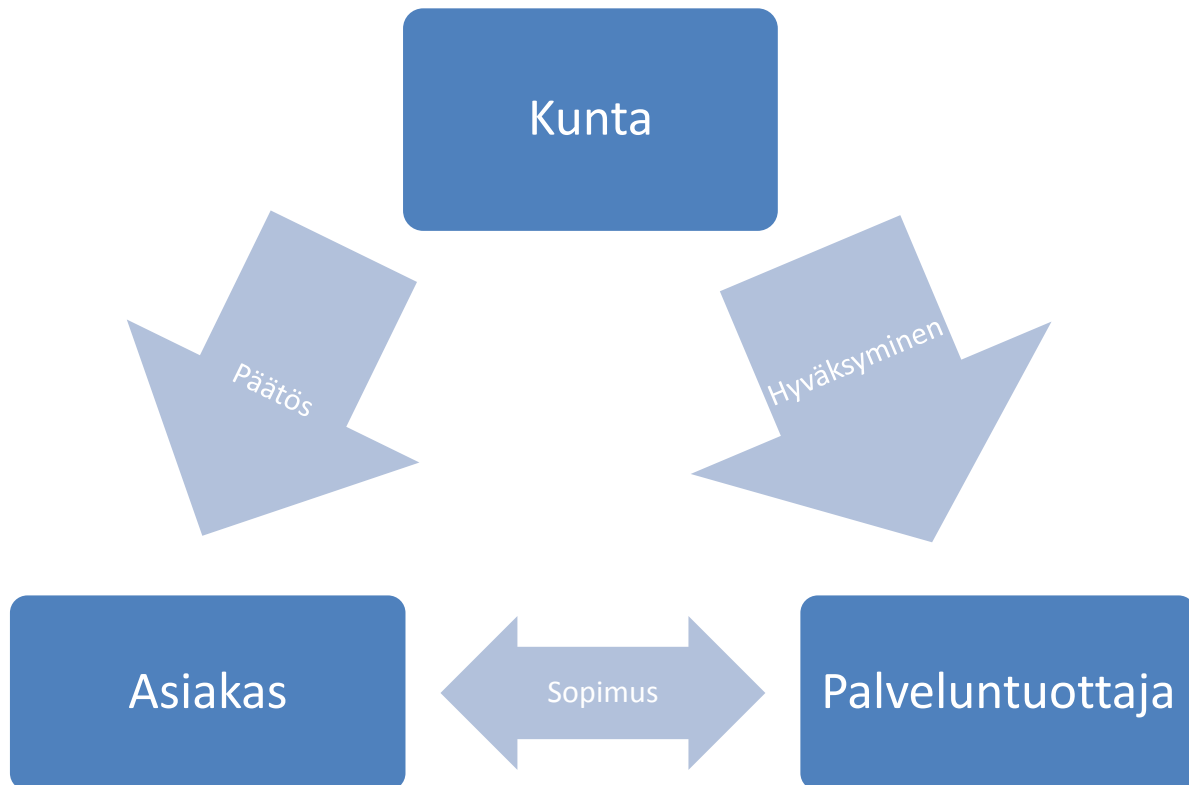
## 2 Sääntökirja

### 2.1 Sääntökirjan luonne

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajaksi.

Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehtoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eikä kyseisen palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.



## 2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muuttuneita sääntöjä, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Tällöin kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymispäätöksen perumisesta.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

## 2.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 3 Asiakkaan asema

### 3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua, että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn ajan. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muilla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Kunnan on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakaslaki 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

### 3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajille ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta. Kunnan henkilöstö antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Asiakas toimittaa palvelusetelin tunnuksen valitsemalleen palveluntuottajalle. Tunnuksen perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

### 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Asiakkaan asemaan sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä kuten palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia sekä potilaslakia.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle.

Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain (585/1986) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Mahdollisen muistutuksen tai kantelun teon lisäksi asiakkaan toivotaan antavan palautetta kunnan sosiaali- ja terveystaloukselle.

### 3.4 Asiakkaan kustannukset

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen ns. omavastuusuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka annetaan palvelusetelillä.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.



Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Sosiaalihuollon antamaa palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta mahdolliseen kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksella, kotitalousvähennyksen voi saada näistä lisäpalveluista.

## 4 Palveluntuottajan velvoitteet

### 4.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset (alla). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut kunnan tässä sääntökirjassa sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmasta. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)).

#### 1) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

Tieto tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### 2) Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

#### 3) Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

#### 4) Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu 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;

Kriteerin täytyminen osoitetaan todistuksella voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta. Todistus toimitetaan ilmoittautumisen yhteydessä.

#### 5) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan asettamia muita vaatimuksia. Näitä vaatimuksia käsitellään tämän sääntökirjan yleisen osan kohdassa 4.2 sekä erityisessä palvelukohtaisessa osassa.

## 4.2 Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu kohdassa 4.1 esitettyjen vaatimusten lisäksi täyttämään kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

#### 1) Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinsoitteessaan.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### 2) Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta

Terveydenhuoltopalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täytyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai oteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä, joka tulee toimittaa liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

Sosiaalipalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamistaan muista kuin ympärivuorokautisista sosiaalipalveluista jos ne ilmenevät lupahakemuksesta.

### 3) Verot ja sosiaaliturvamaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 4) TYEL, eläkemaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 5) Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta tai kohtuullisia työehtoja. Palveluntuottajan tulee olla järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 6) Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Omavalvontasuunnitelma on toimitettava liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä

## 7) Hankintalain veloitteet

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä luetelluista rikoksista.

## 8) Toimitilat

Niiden palveluntuottajan toimitilojen, joissa toteutetaan asiakaspalvelua, on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

## 9) Hintatiedot

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

## 10) Potilas- ja asiakasasiakirjat

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat kunnan asiakirjoja vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassaolevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon säasiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Laki sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä mukaisesti Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain 5§ mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 18§ koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettyä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Kunta voi antaa ostopalveluvaltuutuksen, jolla kunnan hyväksymä ja asiakkaan valitsema terveydenhuollon palveluntuottaja pääsee katsomaan palvelun tuottamisessa tarvitsemiaan asiakkaan potilastietoja Kanta-palvelusta sekä päivittämään tiedon toteuttamistaan hoitotoimenpiteistä Kanta-palvelun rekisteriin.

## 11) Salassapito ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveystoimiala noudattaa toiminnassaan aina lakia viranomaistoiminnan julkisuudesta sekä salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä. Palveluntuottajan on huomioitava kyseisten lakien määräykset.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot ja olemaan käyttämättä

niitä muuhun kuin toimintaansa kyseisen palvelun tuottajana. Salassapitovelvollisuuden tulee olla voimassa myös työntekijän työsopimuksen päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasoista ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan liitteenä olevaa tietoturvallisuusliitettä ja henkilötietojen käsittelylomaketta.

## 12)Alihankkijat

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

## 13)Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointiviestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottaja ei saa käyttää kunnan nimeä markkinoinnissa ilman kunnan kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää toimi kyseisen palvelun tuottajana.

## 14)Tiedonanto kunnalle

Sekä kunta että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta ja kirjallisesti kunnan vastuuhenkilölle. Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminnan keskeytykset ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan /yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu. Palveluntuottajan vastuuhenkilö ilmoittaa yrityksen palvelusetelitoiminnassa mukana olevat ammattihenkilöt lisäämällä tiedot henkilöstöluetteloon.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida

asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

### 15) Lainsäädäntö, viranomais määräykset ja ohjeet

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

## 4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti.

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Tarkistetaan tilaajavastuu.fi	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x	
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta		x
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x	
Kaupparekisteriin kuuluminen	x	
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	x	
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x	
Työehtosopimus	x	
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Omavalvontasuunnitelma		x
Lupa sosiaali- ja (tai) terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä		x

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

Kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

#### 4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään, palvelu tai sen osa on hyväksyttävästi suoritettu sekä toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään, ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua kunnan järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli kunta katsoo sen tarpeelliseksi.

#### 4.5 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- 1) valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- 2) sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten hullosta, lasten päivähoitosta,

vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 14.9.2011 (diaarinumero 604/40/2011). Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

## 5 Kunnan velvoitteet

### 5.1 Yleiset velvoitteet

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

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

Kunnan tulee nimetä vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa.

### 5.2 Rekisterin pito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä kunta rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, kunta rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

### 5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen



hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja kaupungilta voidaan esittää sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

## 6 Palvelun seuranta ja valvonta

### 6.1 Palvelun laadun valvonta

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

Palveluntuottaja on pyydettyään velvollinen toimittamaan kunnalle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat.

Kunnalla on oikeus tehdä laatusurantoja sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

### 6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

### 6.3 Hyväksymisen peruuttaminen

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

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- c) palveluntuottaja ei noudata (kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
- d) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai

- e) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista säännellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

## 7 Sääntökirjan liitteet

Tietoturvallisuusliite

Henkilötietojen käsittelylomake

SÄÄNTÖKIRJA  
Eriytinen osa  
Helsingin kaupungin suun  
terveydenhuolto  
1.2.2019

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>SUUN TERVEYDENHUOLLON SÄÄNTÖKIRJAN PERUSASIAI</b> .....	3
SUUN TERVEYDENHUOLLON KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT .....	3
PALVELUSETELITYYPIT LYHYESTI .....	3
PALVELUSETELIN ARVO JA TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU .....	3
PALVELUNTUOTTAJAN TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU .....	4
PALVELUSETELITOIMINNAN VASTUUHENKILÖT .....	5
<b>SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIT</b> .....	6
SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIN SISÄLTÄMÄT TIEDOT .....	6
PALVELUSETELITYYPIT JA PALVELUSETELIEN VOIMASSAOLO .....	6
POIKKEUSTILANTEET PALVELUSETELITOIMINNASSA .....	9
<b>PALVELUNTUOTTAJA</b> .....	9
HAKEUTUMINEN PALVELUSETELITOIMINTAAN PSOP-JÄRJESTELMÄSSÄ .....	9
VASTAANOTON VAIHTAMINEN/ UUDEN VASTAANOTON PERUSTAMINEN .....	10
MUUT HYVÄKSYMISKRITEERIT JA VELVOITTEET PALVELUNTUOTTAJALLE (suurin osa löytyy sääntökirjan yleisestä osasta).....	11
TAKUUKÄYTÄNNÖT PALVELUSETELIHOIDOSSA .....	15
ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA POTILASPALAUTE: .....	16
PALVELUNTUOTTAJAN IRTISANOUTUMINEN/ IRTISANOMINEN .....	16
SITOUMUS.....	16
<b>KAUPUNGIN SUUN TERVEYDENHUOLTO</b> .....	16
KUNTA ON REKISTERINPITÄJÄ.....	16
PALVELUSETELITOIMINNAN PALVELUTASO .....	17
LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI.....	17
KORVAUS PALVELUNTUOTTAJALLE .....	18
PALVELUNTUOTTAJISTA PÄÄTTÄVÄ KAUPUNGIN EDUSTAJA.....	18
SUUN TERVEYDENHUOLLON OSTOPALVELUT-YKSIKÖN YHTEYSTIEDOT .....	18
<b>ERITYISEN OSAN LIITTEET</b> .....	19

# SUUN TERVEYDENHUOLLON SÄÄNTÖKIRJAN PERUSASIAT

## SUUN TERVEYDENHUOLLON KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- 1) **omavastuuosuudella** sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi
- 2) **omavastuuosuuden kattohinnalla** Helsingin yksityishammaslääkärien hoitamien potilaiden maksettavaksi jääneiden omavastuuosuuksien keskiarvoa sen jälkeen, kun Kela-korvaukset on ensin vähennetty. Asiakkaan omavastuuosuus saa olla korkeintaan omavastuuosuuden kattohinnan suuruinen.
- 3) **maksimihinnalla** omavastuuosuuden kattohinnan ja palvelusetelin arvon summaa
- 4) **muutostaulukolla** asiakirjaa, joka mahdollistaa PSOP-järjestelmän sallimat pyydetyn hoitotoimenpiteen muutosmahdollisuudet lääketieteellisen ja hammaslääketieteellisen syyn perusteella.
- 5) **ostopalvelun valtuutuksella** Kanta-palveluihin sisältyvää lomakerakennetta, jota käytetään terveydenhuollon tietojärjestelmissä. Palvelunjärjestäjä antaa valtuutuksella palveluntuottajalle oikeuden palvelunjärjestäjän potilasasiakirjoihin ja oikeudet tallentaa syntyneet asiakirjat palvelunjärjestäjän rekisteriin.

## PALVELUSETELITYYPIT LYHYESTI

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa on tällä hetkellä käytössä seuraavat palvelusetelityypit: ensiavun jatkohoidon, kokonaishoidon, lohkeamahoidon palveluseteli ja tutkimus- ja hoitopalveluseteli. Palvelusetelityypit on tarkemmin selvitetty sääntökirjan kohdassa Palvelusetelit.

## PALVELUSETELIN ARVO JA TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU

### PALVELUSETELIN ARVO

1.6.2017 alkaen Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon palvelusetelin toimenpidekohtaiset arvot perustuvat Suomen Hammaslääkäriliiton toimenpidekertoimiin. Helsingin kaupungin avaintoimenpiteelle antama (SFA10) arvo on 1.6.2017 alkaen 21 euroa. Niille toimenpiteille, joille ei ole olemassa

Suomen Hammaslääkäriliiton kerrointa, kerroin on määritetty toimenpiteen vaativuuteen perustuen.

- 1) **Ensiapu- ja kokonaihoitopalvelusetelissä** palveluseteliarvo on toimenpidekohtaisten arvojen summa.
- 2) **Lohkeamapalvelusetelissä** palveluseteliarvo on hoitokokonaisuuskohtainen sisältäen yhden hampaan hoidon.
- 3) **Tutkimus- ja hoitopalvelusetelissä** palvelusetelin arvo sisältää tutkimuksen ja tarvittaessa purusiivekekuvat (BW). Mikäli tutkimuksessa todetaan hoidon tarvetta, hoitoa on mahdollista jatkaa potilaan kanssa sopien ilman erillistä lupaa enintään kahden hampaan ja kahden parodontologisen toimenpiteen käsittävänä palvelusetelihoitona. Näiden tutkimuksen lisäksi tehtyjen toimenpiteiden palveluseteliarvot määräytyvät toimenpidekohtaisesti.

Kunnalla on oikeus muuttaa palvelusetelin arvon suuruutta ja omavastuukattoa sekä lisätä tai poistaa palvelusetelillä korvattavia toimenpiteitä. Näiden muutosten voimaantulopäivästä ilmoitetaan palveluntuottajille etukäteen. Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muutoksia, hänen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön annettuun määräaikaan mennessä. Muutokset eivät koske palveluseteleitä, jotka on myönnetty ennen muutospäivämäärää.

## PALVELUNTUOTTAJAN TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU

Palveluntuottaja määrittää PSOP-järjestelmässä avaintoimenpiteelle (SFA10) oman kokonaishintansa (palvelusetelin arvo + potilaan omavastuu), jonka perusteella kaikkien muiden toimenpiteiden kokonaishinnat muodostuvat automaattisesti kerrointaulukkoon perustuen PSOP-järjestelmään. Palveluntuottaja saa poiketa kertoimiin perustuvista hinnoista ainoastaan siinä tapauksessa, että toimenpiteen suunniteltu hinta ylittäisi järjestelmässä olevan maksimihinnan.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa palveluntuottajan toimenpide-/hoitokokonaisuuskohtainen hinta ei saa ylittää Helsingin kaupungin määrittämää maksimihintaa. Tämä tarkoittaa samalla myös sitä, että hammaslääkärin perimä potilaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus ei muodostu suuremmaksi kuin toimenpidekohtainen omavastuuosuuden kattohintaa. Tämä turvaa sen, että potilas ei joudu maksamaan palvelusetelihoitosta enempää kuin KELA-korvatusta yksityishammaslääkärin antamasta hoidosta.

Palveluntuottajan on mahdollista alentaa hintojaan milloin tahansa tekemällä PSOP-järjestelmässä uuden hinnaston ja lähettämällä sen kaupungille hyväksyttäväksi. Hintojen korotus on mahdollista vuosittain kaupungin

tarkemmin ilmoittamana ajankohtana. Hinnaston muutos koskee myös keskeneräisiä hoitoja; PSOP-järjestelmässä keskeneräisen hoidon palvelusetelin arvo säilyy kuitenkin ennallaan. Palveluntuottajan tulee kertoa potilaalle, mikäli hänen maksettavakseen tuleva omavastuuosuus tässä tilanteessa muuttuu.

Palvelusetelillä pyydettyjä toimenpiteitä on mahdollista muuttaa lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä muutostaulukon sallimalla tavalla. Tällöin kaupunki korvaa palveluntuottajalle muutetun toimenpiteen palveluseteliarvon mukaisesti.

Perumattomasta palveluseteliasiakkaan hoitoajasta palveluntuottaja ei voi laskuttaa kaupunkia.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa palvelusetelipotilaalleen kaikista hoidossa tapahtuvista muutoksista ja niiden vaikutuksista potilaan omavastuuosuuteen. Mahdolliset hammastekniset laboratoriokustannukset potilas maksaa kokonaan itse, kuten hän maksaisi, jos hänet hoidettaisiin kunnan omassa toiminnassa. Palveluntuottajan ilmoittamaan kokonaishintaan tulee sisältyä kaikki potilaalta veloittavat kustannukset, esimerkiksi erillistä toimistomaksua ei saa periä. Palvelusetelipotilaisiin kohdistuvalla markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta suun terveydenhuollon palvelujen kysyntää.

Palveluntuottajan tulee tehdä potilaalle kustannusarvio, mikäli potilaan omavastuuosuus muuttuu tai potilaalle on myönnetty TUTHO-palveluseteli, jossa potilaan ei ole mahdollista verrata hoitokokonaisuuden hintaa julkisessa hintavertailussa ennen palveluntuottajalle hakeutumista.

Hinnasto on esillä <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat> -sivulla.

## PALVELUSETELITOIMINNAN VASTUUHENKILÖT

Sekä kaupunki että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti tiedotettava palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista palveluntuottajaportaalien (PSOP) kautta ja kaupungin Ostopalvelut-yksikölle viipymättä sen jälkeen, kun muutos on tiedossa, **viimeistään kuukautta ennen** kuin muutoksen on tarkoitus astua voimaan.

## SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIT

Palvelusetelillä ostetaan vain perushoitoa.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa ovat tällä hetkellä käytössä:

- Ensiavun jatkohoidon palveluseteli
- Kokonaishoidon palveluseteli
- Lohkeamapalveluseteli
- Tutkimus- ja hoitopalveluseteli

Potilaalle tehdään palvelusetelillä pyydyt toimenpiteet. Lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä johtuvat poikkeamat hoitosuunnitelmasta sallitaan, mutta niistä on aina sovittava yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Poikkeama voi tällöin olla hoitotoimenpiteen lisäys tai muuttuminen kestoltaan tai vaikeusasteeltaan pienemmäksi tai isommaksi. Esimerkiksi tilanteen niin vaatiessa hampaan paikkaamisen sijasta samaan hampaaseen voidaan joutua tekemään juurihoito. Mikäli toimenpiteet tai hoito poikkeavat suunnitelmasta enemmän kuin muutostaulukko sallii, palveluntuottajan on pyydettävä muutosta kunnan palvelusetelistä vastaavalta hammaslääkäriltä.

### SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIN SISÄLTÄMÄT TIEDOT

Suun terveydenhuollon palveluseteli sisältää seuraavat tiedot:

- potilaan nimi
- palvelusetelin numero
- palvelusetelin myöntäjän yhteystiedot
- palvelusetelin voimassaoloaika
- palvelusetelin sisältämät toimenpiteet

Potilaalle annetaan palvelusetelin käyttöohjeet ja mahdolliset röntgenkuvat CD-levykkeelle tallennettuna. Röntgenkuvien tallennusmuoto on BMP tai JPEG (\*.jpg). Nämä tallennusmuodot eivät edellytä erillistä ohjelmaa tiedoston avaamista ja tallentamista varten. Tarvittaessa palveluseteli tulostetaan potilaalle kopiona sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä (PSOP-järjestelmä).

### PALVELUSETELITYYPIT JA PALVELUSETELIEN VOIMASSAOLO

Palvelusetelille määritelty voimassaoloaika on setelityyppikohtainen. Kaupunki voi tarvittaessa lyhentää voimassaoloaikaa, joten se tulee tarkistaa erikseen myös palvelusetelistä. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin hoitojakson toteuttamiseen, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä riittävän ajoissa suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön.

#### 1) ENSIAVUN JATKOHOIDON PALVELUSETELI



Mikäli kaupungin hammaslääkäri toteaa, että ensiavussa käynyt potilas tarvitsee vaivan hoitamiseksi jatkohoitoa, hammaslääkäri tekee jatkohoitosuunnitelman ja voi tarjota potilaalle palveluseteliä. Potilaalle on pääsääntöisesti ennen palvelusetelin antamista tehty tarvittavat röntgentutkimukset.

Suun terveydenhuollon päivystyksessä hoidetun potilaan jatkohoito voi olla hampaan poisto, juurihoito, paikkaus tai rikkoontuneen proteesin korjaus.

Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa suunnitelluista päivystyshoidon jatkohoitotoimenpiteistä sallitaan poikkeamat liitteenä olevan muutostaulukon mukaisesti. Jos esim. hampaan juurihoito ei ole lääketieteellisesti perusteltua tai potilas ei halua hampaaseensa juurihoitoa, hammas voidaan poistaa. Muutoksista on sovittava potilaan kanssa yhteisymmärryksessä myös siksi, että muutokset vaikuttavat palvelusetelin arvoon ja siten myös potilaan omavastuusuuteen.

Ensiavun jatkohoidon palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan, joka on pääsääntöisesti 6 kuukautta myöntämispäivämäärästä.

## 2) KOKONAISHOIDON PALVELUSETELI

Potilaalle tehdään terveyskeskuksessa suun ja hampaiston perustutkimus ja hoitosuunnitelma. Potilaalle voidaan tarjota palveluseteliä. Palveluntuottajahammaslääkäri toteuttaa tämän hoitosuunnitelman mukaiset toimenpiteet.

Mikäli palveluntuottajahammaslääkäri katsoo, että potilaan lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeellinen hoito poikkeaa palvelusetelissä määritellystä hoidosta merkittävästi, esim. jos jonkin hampaan toimenpiteelle ei ole perustetta, hän voi jättää sen tekemättä. Jos potilaalta löytyy enemmän hoidon tarvetta, palveluntuottajahammaslääkäri on velvollinen kertomaan muutoksista ja kustannuksista potilaalle. Mikäli muutos ei sisälly liitteenä olevaan muutostaulukkoon, palveluntuottajan tulee saada lupa muutokseen suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksiköstä. Kunta voi lisätä uuden toimenpiteen jo myönnettyyn palveluseteliin. Mikäli hoitosuunnitelman muutokseen ei anneta lupaa Ostopalvelut-yksiköstä, potilas ja hammaslääkäri voivat sopia hoidon (esim. hampaiden valkaisuhoito) toteuttamisesta yksityisesti.

Kokonaishoidon palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan, joka on pääsääntöisesti 6 kuukautta myöntämispäivämäärästä.

Mikäli hoitosuunnitelmassa on proteettista, purentaa kuntouttavaa tai purentafysiologista hoitoa, palveluntuottaja voi käyttää valitsemaansa hammasteknistä laboratoriota. Palveluntuottajan tulee sopia laboratoriokustannuksista yhteisymmärryksessä potilaan kanssa.

Mikäli hoitosuunnitelmassa jonkin hammaslääketieteellisen toimenpiteen toteuttaminen on palveluntuottajahammaslääkärin arvion mukaan liian vaativaa peruskoulutetun hammaslääkärin suoritettavaksi, mutta ei kuitenkaan vaadi sairaalaoolosuhteita, palveluntuottajahammaslääkäri voi tehdä potilaasta lähetteen Pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen suun erikoishoidon yksikköön (PKS-SEHYK). Hoidon porrastuksessa noudatetaan Sosiaali- ja terveysministeriön yhtenäisiä kiireettömän hoidon perusteita. Potilaan tulee olla tietoinen siitä, että hoidon tarve ja toteutuspaikka arvioidaan PKS-SEHYK:ssä lähetteen perusteella. Jos potilaan hoidon tarve ei täytä PKS-SEHYK:in lähettämiskriteerejä, potilasta ei kutsuta PKS-SEHYK:öön. Tällöin lähete palautuu lähettävälle hammaslääkärille, joka toteuttaa hoidon. Tarvittaessa palveluntuottajahammaslääkäri on yhteydessä Ostopalvelut-yksikköön hoidon järjestämiseksi. (PKS-SEHYK:in lähetekriteerit ja check-listat 2016).

### 3) LOHKEAMAPALVELUSETELI

Suun terveydenhuollon asiakkaalle voidaan tarjota suoraan hoidon tarpeen arvion jälkeen palveluseteliä yksittäisen lohjenneen hampaan hoitoon.

Lohkeamapalvelusetelin kattama hoito toteutetaan yhdellä (syvän kariksen hoitona käytettävässä kattamishoidossa kahdella) käynnillä.

Lohkeamapalvelusetelin arvo sisältää kaikki käynnillä suoritettavat lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Hoito voi käytännössä vaihdella pienestä hionnasta vaikeaan poistoon.

Lohkeamapalveluseteliä ei voi laajentaa käsittämään muuta hoitoa. Jos hammas vaatii juurihoidon, palveluntuottajahammaslääkärin tulee olla yhteydessä suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön. Tällöin potilaan palvelusetelille lisätään juurihoidossa tarvittavat toimenpiteet.

Lohkeamapalveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan, joka on pääsääntöisesti 3 kuukautta myöntämispäivämäärästä.

### 4) TUTKIMUS- JA HOITOPALVELUSETELI

Kiireetöntä aikaa varaavalle suun terveydenhuollon potilaalle voidaan tarjota tutkimus- ja hoitopalveluseteliä. Palveluseteli on kokonaisuus, joka sisältää palveluntuottajahammaslääkärin tekemän tutkimuksen ja tarvittaessa bitewing-röntgenkuvat (tutkimusosa). Mikäli potilaalla on hoidon tarvetta, palveluntuottajahammaslääkäri voi potilaan kanssa sopia jatkaa hoitoa ilman erillistä lupaa, enintään kahden hampaan ja kahden parodontologisen toimenpiteen käsittävänä palvelusetelihoitona, muutostaulukon antamissa rajoissa. Tutkimusosalla on kiinteä palveluseteliarvo. Mahdollisesti lisäksi

tulevien kahden hampaan ja parodontologisten hoitotoimenpiteiden palveluseteliarvot määräytyvät toimenpidekohtaisesti.

Tutkimus- ja hoitopalveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan, joka on pääsääntöisesti 6 kuukautta myöntämispäivämäärästä.

## POIKKEUSTILANTEET PALVELUSETELITOIMINNASSA

Mikäli potilaalle tulee palvelusetelihoitajakson aikana päivystyskriteerit täyttävää hoidontarvetta, palveluntuottaja voi tehdä tarvittavan ensiaputoimenpiteen. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ottaa yhteys suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön, joka voi liittää toimenpiteen palveluseteliin.

Mikäli palveluntuottaja joutuu olemaan äkillisesti poissa työstä tai potilaan hoito pitkittyy muista syistä, määräaikaisen palvelusetelin voimassaoloaikaa voidaan jatkaa. Palveluntuottajan tulee kuitenkin ottaa yhteyttä Ostopalvelut-yksikköön.

Potilas voi aina halutessaan siirtyä toisen palveluntuottajan hoitoon, esimerkiksi jos hoidon jatkaminen alkuperäisellä palveluntuottajalla uhkaa poissaolosta johtuen pitkittyä kohtuuttomasti tai päättyä kokonaan. Poikkeuksena Tutkimus- ja hoitopalveluseteli, joka on hoitokokonaisuus. Tutkimus- ja hoitopalvelusetelin sisältämät kaikki palvelutapahtumat tulee toteuttaa saman palveluntuottajahammaslääkärin toimesta.

## PALVELUNTUOTTAJA

Palveluntuottajan toiminnan tavoitteena on toteuttaa asiakaslähtöisesti palvelusetelillä pyydetty hoito hyvien hoito- ja toimintakäytäntöjen mukaisesti siten, että hoito on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Hyvään suun hoitoon kuuluvat terveyttä edistävät ja suusairauksia ehkäisevät toimenpiteet. Potilasta motivoidaan ja tuetaan ottamaan itse vastuu omasta suun terveydestään.

## HAKEUTUMINEN PALVELUSETELITOIMINTAAN PSOP-JÄRJESTELMÄSSÄ

PSOP-järjestelmään kirjaututaan Verohallinnon myöntämän Katso-tunnisteen avulla (<https://yritys.tunnistus.fi/>). Katso-tunnisteen voi saada yritys/yrityksen edustaja. Palveluntuottajaksi hakeutuva hammaslääkäri tekee hakemuksen sähköisessä PSOP-järjestelmässä joko itse tai edustajansa välityksellä riippuen siitä, missä asemassa hän yrityksessä on. Sähköiseen hakemukseen täytetään yritystä, toimipaikkaa ja palveluntuottajaa koskevat tiedot, todistukset ja

palvelusetelihinnasto. Vuoden 2019 lopussa kirjautuminen tapahtuu Suomi.fi – palvelun kautta.

Palvelusetelihinnasto on hammaslääkärikohtainen. Yrityksen sisällä eri hammaslääkäreiden hinnastot voivat poiketa toisistaan. Mikäli palveluntuottajahammaslääkäri toimii saman yrityksen sisällä eri toimipisteissä, hänellä tulee olla näissä kaikissa sama hinnasto.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon PSOP-palvelusetelitoimintaan on mahdollista hakeutua neljä kertaa vuodessa. Myös uusia hammaslääkäreitä ja suuhygienistejä on mahdollista hyväksyttää neljä kertaa vuodessa.

Hakeutuminen palveluntuottajaksi velvoittaa palveluntuottajayrityksen PSOP-vastuuhenkilöitä/ pääkäyttäjiä osallistumaan kunnan järjestämään PSOP-järjestelmän hakeutumis- ja käyttökoulutukseen sekä tutustumaan ennen koulutusta suun terveydenhuollon verkkosivuilla oleviin ohjeisiin ja hakeutumisaikatauluihin. Lisäksi yrityksen vastuuhenkilö on velvollinen kouluttamaan yrityksen muut työntekijät PSOP- järjestelmän käyttöön.

Hakeutumis- ja koulutusaikataulut löytyvät Helsingin kaupungin verkkosivustolta. Linkki verkkosivustolle: <https://www.hel.fi/sote/palveluseteli-fi/tuottaja/suun-terveydenhuollon-palveluseteli>.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon Ostopalvelut – yksikkö tarkastaa PSOP-järjestelmässä palveluntuottajayrityksiltä ja -hammaslääkäreiltä vaaditut tiedot ja todistukset sekä hyväksymiskriteerien täyttymisen. Tämän jälkeen hyväksymispäätös palveluntuottajaksi tehdään sosiaali- ja terveystalokunnassa. Kun Helsingin kaupunki on virallisesti hyväksynyt yrityksen ja hammaslääkärin palveluntuottajaksi, voi hammaslääkäri aloittaa palvelusetelitoiminnan.

## VASTAANOTON VAIHTAMINEN/ UUDEN VASTAANOTON PERUSTAMINEN

Mikäli palvelusetelitoiminnassa jo mukana oleva palveluntuottaja vaihtaa toiselle palvelusetelitoiminnassa olevalle vastaanotolle, hänen tulee tehdä PSOP-järjestelmässä uusi hakemus vastaamaan muuttuneita olosuhteita. Mikäli palvelusetelitoiminnassa mukana oleva palveluntuottaja perustaa kokonaan uuden vastaanoton, kaupunki tarkastaa hyväksymiskriteerien täyttymisen ja tekee hyväksymisestä virallisen päätöksen. Palvelusetelitoiminta uudella vastaanotolla on mahdollista aloittaa, ja vastaanoton tiedot PSOP-järjestelmässä tulevat näkyviin vasta tämän jälkeen.

## PALVELUNTUOTTAJAN LAKISÄÄTEISET HYVÄKSYMISKRITEERIT

1. Palveluntuottaja on huolehtinut **eläkevakuutusmaksujen** maksamisesta. Kts. sääntökirjan ylienen osa ja lisäksi:

- Kriteerin täytyminen osoitetaan:
    - o Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistuksella TYEL- ja YEL-eläkevakuutuksen ottamisesta tai selvityksellä siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
2. Tietoturvallisuus, kts sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:
- Mikäli palveluntuottajan tiloissa toimii itsenäisenä ammatinharjoittajana terveydenhuollon ammattihenkilö, joka käyttää työssään palveluntuottajan tietojärjestelmiä henkilötietojen käsittelyyn, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen Tietoturvallisuusliitteen ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.  
Tietoturvallisuusliitteessä tarkoitetulla pääsopimuksella tarkoitetaan tässä tapauksessa palvelusetelillä tuotetun palvelun toteuttamista asiakkaalle, siten kuin sääntökirjassa on edellytetty.
3. Alihankkijat
- **HUOM!** Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon palvelusetelitoiminnassa ei käytetä alihankkijoita
4. Palveluntuottajan tulee liittyä **valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon (Kanta)**
- Kaikilta palveluntuottajilta edellytetään liittymistä valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon viimeistään 30.4.2019 mennessä.
  - Mikäli palveluntuottaja ei ole 30.4.2019 mennessä liittynyt Kanta-arkistoon, tulee hänen toimittaa vapaamuotoisesti laadittu suunnitelma 15.3.2019 mennessä siitä, millä potilastietojärjestelmällä ja aikataululla palveluntuottaja liittyy potilastiedon arkistoon. Mikäli palveluntuottajan potilastietojärjestelmä ei täytä vaadittavia kriteerejä tai palveluntuottaja ei ole liittynyt Kanta-arkistoon OSVA-valtuutuksen voimaantullessa, palveluntuottajan hyväksymispäätös voidaan perua ja palveluntuottaja poistetaan PSOP-järjestelmästä.

## MUUT HYVÄKSYMISKRITEERIT JA VELVOITTEET PALVELUNTUOTTAJALLE (SUURIN OSA LÖYTYY SÄÄNTÖKIRJAN YLEISESTÄ OSASTA)

5. PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET
- Palvelusetelillä toteutettavia terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja asetuksen (564/1994) mukaista pätevyyttä.

**Hammaslääkäri**

- Palveluntuottajaksi hakeutuvalla hammaslääkärillä tulee olla Valviran myöntämä lupa harjoittaa hammaslääkärin ammattia itsenäisesti laillistettuna ammattihenkilönä Suomessa. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).
- Kriteerien täytyminen osoitetaan otteella Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä. Ote ei saa olla 1 kuukautta vanhempi.
- Hammaslääkärillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito.
- Kriteerin täytyminen osoitetaan kopiolla hammaslääketieteen lisensiaattitutkintotodistuksen sivusta, jossa on merkintä kielitaidosta tai liitteen liitteen 5 mukaan tai kielitaito pitää pyydettyä pystyä todistamaan vaatimusten mukaisesti esim. haastattelulla tai kirjallisella selvityksessä.

**Muu hoito- ja avustava henkilökunta**

- Hammaslääkärillä tulee olla potilastyössä avustaja, esim. hammashoitaja.

**Suuhygienisti**

- Mikäli yrityksessä on suuhygienisti ja hammaslääkäri haluaa siirtää osan toimenpiteistä suuhygienistin tehtäväksi, suuhygienistillä tulee olla ylempi hammashoitajan tutkinto tai hammashuoltajan, suuhygienistin tai suuhygienistin (AMK) tutkinto ja hänen tulee olla Suomessa laillistettu. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994)
- Kriteerin täytyminen osoitetaan otteella Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä. Ote ei saa olla 1 kuukautta vanhempi.
- Suuhygienistillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito.
- Kriteerin täytyminen osoitetaan kopiolla tutkintotodistuksen sivusta, jossa on merkintä kielitaidosta tai liitteen 5 mukaan tai kielitaito pitää pyydettyä pystyä todistamaan vaatimusten mukaisesti esim. haastattelulla tai kirjallisella selvityksessä.

**6. TÄYDENNYSKOULUTUSVAATIMUKSET**

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottaja sitoutuu perustelluista syistä osallistumaan suun terveydenhuollon erikseen järjestämiin koulutuksiin.

**7. TOIMITILAT JA LAITTEET**

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Vastaanoton hygienian on oltava Lääkelaitoksen julkaisusarjan 1/2003 tai uudemman ohjeistuksen mukainen
- Kriteerin täytyminen osoitetaan vapaamuotoisella selvityksellä välinehuollon asianmukaisuudesta (desinfiioiva pesukone ja asianmukainen autoklaavi).

## 8. POTILASASIAKIRJAT

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottaja kirjaa potilasasiakirjatiedot antamastaan hoidosta käyntikerroittain omaan potilastietojärjestelmäänsä potilasasiakirja-asetuksen (STM 30.3.2009/298 tai sitä uudemman) mukaisesti viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä.
- Lisäksi palveluntuottaja kuittaa toteutuneet toimenpiteet (palvelutapahtumat) PSOP-järjestelmään viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. PSOP-tapahtumakirjausten tulee olla yhtenäiset potilaskertomuksen kanssa, koska niiden perusteella tapahtuu sähköinen tilitys.  
Potilasasiakirjojen tallennus Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon rekisteriin tulee tehdä suomen kielellä. Tästä on tehty päätös mm. sen vuoksi, ettei potilasturvallisuus vaarantuisi.

## 9. POTILASASIAKIRJATIETOJEN TOIMITTAMINEN KAUPUNGILLE

- Vuoden 2018 alusta lähtien röntgenkuvat tulee lähettää Ostopalvelut – yksikölle suojatun sähköpostin kautta. Suunnitelmien mukaan röntgenkuvat tallentuvat Kantaan vasta vuonna 2020.
- Palveluntuottaja toimittaa antamastaan hoidosta myös muut potilasasiakirjatiedot suojatun sähköpostin kautta, kunnes palveluntuottajan kirjaamat potilastiedot tallentuvat potilastiedon arkistoon järjestäjän rekisteriin ostopalvelun valtuutus -asiakirjan avulla.
- Palveluntuottajalta voidaan periä takaisin toimenpiteistä maksettu palvelusetelin arvo, mikäli palveluntuottaja ei toimita potilasasiakirjatietoja ja/ tai röntgenkuvia suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikölle viimeistään 12 vuorokauden sisällä potilaan käynnistä.

## 10. POTILASASIAKIRJOJEN LAADUN HALLINTA

- Palveluntuottajan tulee pitää jokaisesta potilaastaan jatkuvaan muotoon laadittua, aikajärjestyksessä etenevää potilaskertomusta. Potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan 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. juurihoidon eteneminen neulanmittoineen). Annettuun hoitoon liittyvät röntgenkuvat tulee samalla lähettää sähköisesti suojatussa sähköpostissa BMP tai JPEG (\*.jpg), jolloin ne eivät edellytä erillistä ohjelmaa tiedoston avaamista ja tallentamista varten.
- Kaikki lääkemääräykset, sairauslomat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee samoin merkitä niiden antamisajankohdan mukaisesti.
- Potilasasiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa henkilötietolaissa säädettyä 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. Koska asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja, palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjoja käsitellessään lisäksi, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palveluntuottajan tulee pitää palvelusetelipotilaita koskevat potilasasiakirjat erillään muista vastaavista asiakirjoistaan.

## 11. AJANVARAUS JA HINTATIETOJEN YLLÄPITÄMINEN

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan kaikki hammashoidon perustoimenpiteet mukaan lukien juurihoidot, poistot ja akryyliosaproteesit. Kyseiset toimenpiteet on merkitty suun terveydenhuollon verkkosivustolla olevaan Excel-pohjaiseen hinnastoon vihreällä taustavärillä.
- Potilaan koko hoitajakson tulee toteutua hammaslääketieteellisen tarpeen mukaan kohtuujassa.
- Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta ja informoi potilasta tarpeen mukaan esimerkiksi antamalla hoitoon valmistautumisohjeet sekä hoidon jälkeisen ohjeistuksen (omahoito / seuranta, jatkohoito).
- Ajanvarauksen peruuttaminen:  
Palveluntuottajan on informoitava potilasta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen laskutuksesta. Helsingin



kaupunki ei korvaa palveluntuottajalle em. ajoista koituvia kustannuksia.

## 12. PALVELUN LAATU

Kts sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Hoidon tulee perustua hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin sekä oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Hoidon on noudatettava Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Hammaslääkäriseuran Apollonian julkaisemia käypähoitosuosituksia.
- Palveluseteli toiminnan laadunvalvonta on kuvattu tarkemmin sääntökirjan kohdassa: Kaupungin suun terveydenhuolto, Laatumittarien seuranta ja raportointi.

## TAKUUKÄYTÄNNÖT PALVELUSETELIHOIDOSSA

Potilas ohjataan ottamaan yhteyttä palveluntuottajahammaslääkəriin meneillään olevaa hoitoa koskevissa ongelmatilanteissa. Palvelusetelikäytännössä tämä on palvelun tuottavan hammaslääkärin ja asiakkaan välinen asia, koska heidän välilleen syntyy sopimussuhde ja sitä koskevat kuluttajaoikeuden säännökset.

### **Takuuhoitokäytännöt eri hammaslääketieteellisillä osa-alueilla ovat seuraavat:**

#### **Paikkaushoito**

Paikka uusitaan pääsääntöisesti takuuna maksutta 12 kuukauden ajan, mikäli potilasasiakirjaan ei ole kirjattu tavanomaista huonompaa ennustetta paikan kestolle.

#### **Juurihoito**

Juurihoito uusitaan takuuna, mikäli jälkikäteen voidaan todeta selvä hoitoon liittyvä laatuvirhe, kuten vajaa juuritäyte, eikä potilasasiakirjoista ilmene erityistä syytä laatuvirheeseen. Juurihoidon takuu aika harkitaan tapauskohtaisesti tarvittaessa erikoishammaslääkəriä konsultoiden. Takuuna uusittavaan juurihoitoon liittyvää paikkausta ei veloiteta. Mikäli juurihoidettu/juurihoidossa oleva hammas joudutaan poistamaan asianmukaisesta hoidosta huolimatta, hampaan poistosta laskutetaan tavanomaisesti.

Mikäli äskettäin paikattu hammas joudutaan yllättäen juurihoitamaan, ja paikkauskäynnin yhteydessä hampaan tilan arviointi on tehty asianmukaisesti eikä silloin ole ollut havaittavissa indikaatioita juurihoidolle, juurihoidosta veloitetaan tavanomaisesti, samoin uudesta paikasta.

#### **Proteettinen hoito**

Työ uusitaan takuuna, jos työssä todetaan selvä virhe joko proteesin suunnittelussa tai sen teknisessä toteutuksessa. Ennen takuutyöhön ryhtymistä

on kuitenkin selvítettävä, onko kysymyksessä potilaan tottumattomuus uusiin proteeseihin tai esim. potilaan epärealistiset odotukset, joita ei ole osattu huomioida ennen proteettisen työn aloittamista.

## ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA POTILASPALAUTE:

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on vähintään hyvää valtakunnallista tasoa.

Potilas voi vastata PSOP-järjestelmässä mielipidekyselyyn, jonka perusteella järjestelmä laskee laatuindeksiä.

Potilas voi antaa palautetta PSOP-järjestelmässä [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi)-sivulla, palveluntuottajan vastaanotolla tai Helsingin kaupungin verkkosivulla <http://www.hel.fi> ”Anna ja lue palautetta”-palvelussa. Palveluntuottajan tulee vastata potilaalle PSOP-järjestelmään kirjattuihin ”Vastausta pyydetään”-tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vastaanotolla annetut palvelusetelitoimintaa koskevat palautteet ja kehittämisehdotukset kaupungille kuukausittain.

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

## PALVELUNTUOTTAJAN IRTISANOUTUMINEN/ IRTISANOMINEN

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palvelusetelipotilaidensa palvelusetelillä pyydetty hoidot valmiiksi. Jos kaupunki irtisanoo palveluntuottajan, niin palvelusetelipotilaiden jatkohoito sovitaan potilaskohtaisesti. Potilas voi halutessaan jatkaa palvelusetelillä pyydettyjä keskeneräisiä hoitoja tai toimenpiteitä toisella palveluntuottajalla tai kaupungin suun terveydenhuollossa.

## SITOUMUS

Palveluntuottajan tulee omalla allekirjoituksellaan vahvistaa, että hän on lukenut Helsingin kaupungin palvelusetelitoimintaan liittyvän sääntökirjan ja sitoutuu palvelusetelipotilaita hoitaessaan noudattamaan sääntökirjan ehtoja

## KAUPUNGIN SUUN TERVEYDENHUOLTO

### KUNTA ON REKISTERINPITÄJÄ

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

Ostopalvelun tuottaja on velvollinen arkistoimaan Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnasta, omasta järjestelmästä suoraan järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa hyödyntämällä järjestäjän antamaa ostopalvelun valtuutusta. Siihen asti kun em. Osva-valtuutus ei ole pakollinen, tuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle potilasasiakirjojen kopiot. Kun tuottajan ja potilaan hoitosuhde päättyy, tuottajalla ei ole käsittelyoikeutta potilaan asiakirjoihin tai tietoihin. Palveluntuottajan tulee pitää ostopalvelussa syntyneet tiedot erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista. Lokitiedot ovat palvelussa syntyneitä tietoja, joita ei lähetetä kunnalle, vaan palveluntuottajan tulee säilyttää niitä potilasasiakirja-asetuksen vaatiman ajan (min. 12v)."

## PALVELUSETELITOIMINNAN PALVELUTASO

Kts sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon työntekijä ei voi olla palveluntuottaja.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

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

- 1) palveluntuottaja käyttää palvelusetelipotilaita hoitaessaan muita kuin kaupungin hyväksymiä palveluntuottajahammaslääkäreitä tai suuhygienistejä
- 2) palveluntuottaja rikkoo olennaisesti sääntökirjan ehtoja, esim. ei kirjaa, lähetä/arkistoi potilasasiakirjatietoja Kantaan määräajassa-

## LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa.

Toiminnan määrää ja laatua seurataan raporteina. Seurannan kohteina voivat olla esim. potilaiden ja käyntien määrät, tutkimukset sekä suun terveysindeksit ja toimenpiteet. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään mm. takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää.

Palvelusetelitoiminnassa seurataan myös mm. hoitosuunnitelman sisältämien toimenpiteiden ja hoitokokonaisuuksien toteutumista ja kustannuksia sekä hoitosuunnitelmasta poikkeavien toimenpidemuutosten määrää. Kunta voi tehdä myös asiakastytyväisyyskyselyjä, joilla se selvittää potilaiden tyytyväisyyttä palveluntuottajien toiminnan laadun eri osa-alueisiin.

Palvelunjärjestäjän tulee laatia omalle toiminnalleen omavalvontasuunnitelma 31.8.2018 mennessä. on Valvira on edellyttänyt omavalvontasuunnitelmaa jo usean vuoden ajan niiltä palveluntuottajilta, joilla on useampi kuin yksi toimipiste.

- Valviran määräys Dnro 7018/00.01.00/2012:  
[http://www.valvira.fi/documents/14444/37132/Maarays\\_2\\_2012\\_yksityisen\\_terveydenhuollon\\_omavalvontasuunnitelma.pdf](http://www.valvira.fi/documents/14444/37132/Maarays_2_2012_yksityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf)
- Mallipohja:  
[http://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen\\_terveydenhuollon\\_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65-7c07-9955c66ceedb](http://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65-7c07-9955c66ceedb)

## KORVAUS PALVELUNTUOTTAJALLE

Kunta sitoutuu maksamaan palveluntuottajan antamasta palvelusetelihoitona toteutetusta toimenpiteestä/hoitokokonaisuudesta palvelusetelin arvon suuruisen summan. Mikäli palveluntuottajan hinnaston mukainen hinta on pienempi, niin maksettava summa on enintään tämän hinnan mukainen. Palveluntuottajalle maksetaan korvaus kuukausittain. Palveluntuottajan tulee kirjata edellisen kuukauden toteutuneet toimenpiteet (palvelutapahtumat) sähköiseen PSOP-järjestelmään seuraavan kuukauden 3. päivään mennessä, jotta tilitys palveluntuottajille tapahtuu ajantasaisesti. Sähköinen järjestelmä muodostaa toteutuneista tapahtumakirjauksista palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston ja palveluntuottajalle maksettavan korvauksen. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle automaattisesti pdf-kuvan syntyvästä laskusta. Lasku siirtyy käsiteltäväksi kaupungin laskentajärjestelmään.

Jos potilas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun, palveluntuottaja itse huolehtii maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä.

## PALVELUNTUOTTAJISTA PÄÄTTÄVÄ KAUPUNGIN EDUSTAJA

Kaupungin työntekijä, joka on päättävässä asemassa valittaessa/ hyväksyttäessä palveluntuottajia, ei voi olla työ- tai toimeksiantosuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavaan yksityishammaslääkäriin tai -hammaslääkäriasemaan. Kunnan palveluntuottajista päättävällä henkilöllä ei myöskään voi olla omistusta eikä hän voi olla päättävässä asemassa palveluntuottajalla.

## SUUN TERVEYDENHUOLLON OSTOPALVELUT-YKSIKÖN YHTEYSTIEDOT

Osoite:  
Helsingin kaupunki,  
Suun terveydenhuolto,  
Ostopalvelut-yksikkö  
PL 6452  
00099 Helsingin kaupunki

Sähköpostiosoite: [suunte.ostopalvelut@hel.fi](mailto:suunte.ostopalvelut@hel.fi)

## ERITYISEN OSAN LIITTEET

Luettelo sähköisen hakemuksen yhteydessä sähköisesti toimitettavista liitteistä löytyy PSOP-järjestelmän kohdasta, Hae palveluntuottajaksi/Yrityksen tiedot/Liitteet.

Osa pyydyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä automaattisesti, jos palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani -ohjelmaan, muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakemukseensa.

Liitteet, joihin viitataan sääntökirjassa, löytyvät myös suun terveydenhuollon verkkosivustoilta: <https://www.hel.fi/sote/palveluseteli-fi/tuottaja/suun-terveydenhuollon-palveluseteli>

### **A. Hakeutumiseen liittyvät linkit ja tarvittavat liitteet**

1. Hakeutumisohe
2. Hammaslääkärin asema yrityksessä ja sitoumus -kaavake
3. Helsingin kaupungin Tietoturvallisuusliite, linkki verkkosivulle
4. Henkilöstöluettelo, mallipohja
5. Kielitaidon osoittaminen
6. Ohje Helsingin kaupungin palvelusetelituottajalta vaadittavien hyväksymiskriteerien täyttymisen osoittamiseen
7. Omavalvontasuunnitelman mallipohja
8. Suunnitelma palveluntuottajan liittymisestä potilastiedon arkistoon (vapaamuotoinen selvitys)
9. Tilaajavastuu.fi, linkki verkkosivulle
10. Tutkintotodistus
11. Valviran Terhikki –rekisterin ote (kuvankaappaus)

### **B. Palvelutapahtumien kirjaamiseen liittyvät liitteet:**

12. Potilaan lähettäminen Pääkaupunkiseudu ja Kirkkonummen suun erikoishoidon yksikköön (PKS-SEHYK), lähetekriteerit ja check-listat
13. Tapahtumakirjausohje
14. Toimepiteiden muutostaulukko. Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon sallimat toimenpiteiden muutokset

# TIETOTURVALLISUUSLIITE

HELSINGIN KAUPUNKI, SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Päivitysversio 6.9.2018

## Sisällys

A. JOHDANTO .....	3
1. Määritelmät .....	3
2. Yhteyshenkilöt .....	4
3. Tietoturvaluusliitteen tausta ja tarkoitus .....	4
4. Alihankinta .....	5
B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO .....	5
5. Osapuolten yleiset velvoitteet .....	5
6. Osapuolten tietoturvaluus .....	6
6.1 Henkilöstöturvaluus ja turvaluus selvitykset .....	7
6.2 Tietoaineistoturvaluus .....	8
6.3 Pääsy tiloihin .....	8
6.4 Pääsy järjestelmiin ja tietoihin .....	9
7. Tietoturvaluuskausten käsittely .....	9
8. Tietoturvaluuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen .....	10
9. Salassapito .....	11
C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY .....	12
10. Henkilötietojen käsittely .....	12
D. MUUT EHDOT .....	15
11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen .....	15
12. Auditointi .....	16
13. Vahingonkorvaus ja seuraamukset .....	17
14. Tietoturvaluusliitteen hyväksyminen .....	17

## A. JOHDANTO

### 1. Määritelmät

- (1) **Alihankkija** tarkoittaa Sääntökirjan mukaisia alihankkijoita.
- (2) **Osapuolet** tarkoittaa Pääsopimuksessa määriteltyjä **Palvelunjärjestäjää ja Palveluntuottajaa**.
- (3) **Palvelu** tarkoittaa sitä palvelua, jonka toteuttajaksi Palvelunjärjestäjä on Palveluntuottajan hyväksynyt sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä.
- (4) **Salassa pidettävä tieto** tarkoittaa kaikkea sellaista tietoa tiedon muodosta riippumatta, jonka Osapuoli on luovuttanut toiselle Osapuolelle, tai jonka Palvelunjärjestäjä on tallentanut Palveluun, tai joka on syntynyt Palvelun tuottamisessa, tai jonka Osapuoli on muuten saanut tietoonsa, ja
  - i. joka on määritelty salassa pidettäväksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999, jäljempänä ”julkisuuslaki”) tai muussa lainsäädännössä; tai
  - ii. kyseessä on sellaisen asiakirjan tieto, joka ei ole vielä tullut julkisuuslain tarkoittamalla tavalla julkiseksi; tai
  - iii. kyseessä on muu tieto, jonka Osapuoli on merkinnyt salassa pidettäväksi tai jonka toinen Osapuoli tiesi tai olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin; tai
  - iv. kyse on henkilötiedoista tai henkilökisteristä.
- (5) **Sääntökirja** tarkoittaa palvelusetelien sääntökirjan yleistä osaa sekä palvelukohteisesti soveltuvia erityisiä osia.
- (6) **Tietosuoja-asetus** tarkoittaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta.
- (7) **Tietoturvallisuusliite** tarkoittaa tätä Sääntökirjan liitteenä olevaa asiakirjaa.



## 2. Yhteyshenkilöt

- (1) Palvelunjärjestäjän yhteyshenkilö tietoturvasivustoissa:  
Markku Havukainen. Yhteystiedot: [markku.havukainen@hel.fi](mailto:markku.havukainen@hel.fi),  
+358 (0) 40 487 9952 tai +358 (0) 9 310 75490.
- (2) Palveluntuottaja ilmoittaa Palvelunjärjestäjälle erikseen yhteyshenkilönsä tietoturvasivustoissa. Yhteyshenkilön tiedot on toimitettava osoitteeseen [sote.tilaajavastuu@hel.fi](mailto:sote.tilaajavastuu@hel.fi).
- (3) Osapuolet sitoutuvat ilmoittamaan välittömästi toisilleen tietoturvasivustosta vastaavan yhteyshenkilön vaihtumisesta.

## 3. Tietoturvasivuston tausta ja tarkoitus

- (1) Palvelun tuottamisesta noudatetaan sitä, mitä Sääntökirjassa on määrätty.
- (2) Mikäli Palveluun sisältyy henkilötietojen käsittelyä, Osapuolet ovat sopineet Sääntökirjan mukaisessa henkilötietojen käsittelylomakkeessa seuraavista asioista:
  - a. Käsittelyn kohde (mitä tietoja sopimus koskee) ja kesto (sopimuksen voimassaoloaika)
  - b. Käsittelyn luonne (millaisesta käsittelystä sovitaan, esim. tietojen kerääminen/tallentaminen) ja tarkoitus (miksi henkilötietoja käsitellään, mikä on sopimuksen mukainen tarkoitus henkilötietojen käsittelylle)
  - c. Henkilötietojen tyyppi (mitä henkilötietoja käsitellään, esim. nimi, osoitetiedot) ja rekisteröityjen ryhmät (keitä rekisterissä on, esim. asiakkaat / onko 9 art. mukaisia erityisiä henkilötietoryhmiä, joiden tietojen käsittelyyn tarvitaan erityisperuste)
- (3) Tässä Tietoturvasivustossa määritellään Osapuolten välillä noudatettavat turvallisuusjärjestelyt ja Salassa pidettävää tietoa koskevat järjestelyt Sääntökirjan mukaisen Palvelun tuottamisessa sekä kaikessa Sääntökirjan mukaisessa Osapuolten välisessä yhteistyössä.
- (4) Osapuolet tiedostavat, että Sääntökirjan perusteella toimitettavaan Palveluun sisältyy sellaista tietoa, jonka salassa pysyminen voi olla mm. Palvelunjärjestäjän ja yksilöiden turvallisuuden ja oikeuksien, Palvelunjärjestäjän toiminnan, lainsäädännön asettamien oikeuksien ja velvollisuuksien sekä viranomaisia ja yksilöitä sitovien ohjeiden noudattamisen kannalta kriittistä. Tällä Tietoturvasivustolla Osapuolet pyrkivät varmistamaan, että Salassa pidettävät tiedot pysyvät salassa

ja Palvelun tuottamisessa noudatetaan tietoturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä.

- (5) Tämä tietoturvallisuusliite koskee vain palveluseleillä tuotettua Palvelua.

#### 4. Alihankinta

- (1) Palveluntuottaja ei saa ilman Palvelunjärjestäjän antamaa kirjallista ennakkoluopaa käyttää henkilötietojen käsittelyyn muita alihankkijoita kuin Sääntökirjan hyväksynnän yhteydessä ilmoitettuja Alihankkijoita. Palveluntuottajan on tiedotettava Palvelunjärjestäjälle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöinä toimivien alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava Palvelunjärjestäjälle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia.
- (2) Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tämän Tietoturvallisuusliitteen ehtoja myös käyttäessään Alihankkijoita. Palveluntuottajan on tiedotettava Alihankkijalle tämän Tietoturvallisuusliitteen mukaisista velvoitteista sekä siitä, että toiminnan saattamisesta Tietoturvallisuusliitteen edellyttämälle tasolle saattaa aiheutua kustannuksia. Palvelunjärjestäjä ei vastaa näistä kustannuksista.
- (3) Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen Alihankkijat toimivat tämän Tietoturvallisuusliitteen ehtojen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa Alihankkijoistaan samalla tavoin kuin omasta toiminnastaan.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että Alihankkijan työntekijät, jotka osallistuvat Palvelujen toimittamiseen Palvelunjärjestäjälle, ovat tietoisia ja sitoutuneita noudattamaan tämän Tietoturvallisuusliitteen ehtoja.
- (5) Tässä Tietoturvallisuusliitteessä Palveluntuottajan henkilöstölle asetettavia velvoitteita sovelletaan myös Alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.

## B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO

### 5. Osapuolten yleiset veloitteet

- (1) Palveluntuottaja ja sen alihankkija noudattavat tätä Tietoturvallisuusliitettä ja Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeita Palvelun tuottamisessa. Lisäksi Palveluntuottaja ja sen alihankkija noudattavat Palveluntuottajan sisäisiä tietoturvallisuusohjeita siltä osin, kuin ne eivät ole ristiriidassa Sääntökirjan, Sääntökirjan liitteiden, tämän Tietoturvallisuusliitteen tai Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeiden kanssa.
- (2) Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeet sisällytetään Palvelun dokumentaatioon. Ohjeiden muutoksista ja muutosten vaikutuksista Palvelun tuottamiseen sovitetaan erikseen kirjallisesti.
- (3) Osapuolet vastaavat siitä, ettei toisen Osapuolen tietojen tai Salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuus, saatavuus tai eheys vaarannu Osapuolen henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun tämän Tietoturvallisuusliitteen tai Sääntökirjan vastaisen toiminnan johdosta.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen tuottama Palvelu on vikasetokykyinen ja Palveluun tallennetut tiedot pystytään palauttamaan nopeasti fyysisen tai teknisen vian sattuessa.
- (5) Osapuolet vastaavat siitä, että ne noudattavat omassa toiminnassaan tätä Tietoturvallisuusliitettä ja tietosuoja koskevaa lainsäädäntöä ja pyrkivät kaikkiin kohtuullisiin keinoin myötävaikuttamaan toistensa mahdollisuuksiin toimia tämän liitteen mukaisesti.
- (6) Palvelunjärjestäjä laatii tarvittaessa tietojärjestelmäselosteen asetuksen viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta edellyttämällä tavalla.

## 6. Osapuolten tietoturvallisuus

- (1) Osapuolet informoivat toista Osapuolta Palvelun tietoturvallisuudesta ja muista vaatimustenmukaisuuteen liittyvistä seikoista pitämällä toisiinsa yhteyttä ja siten, että Osapuolet ovat niistä tarvittavalla tasolla tietoisia tarkemmin myöhemmin kuvattavalla tavalla.
- (2) Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet Salassa pidettävien tietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen kohtuudella huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin

kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit sekä noudattamaan Palvelunjärjestäjän ohjeita ja mahdollisia Palvelunjärjestäjän ohjeiden päivityksiä.

- (3) Palveluntuottaja määrittelee organisaatiossaan tietoturvallisuuteen liittyvät tehtävät ja vastuut sekä nimeää henkilöt Palveluun liittyvistä tietoturva-asioista tiedottamiseen ja tietoturvapoikkeamista raportointiin. Palveluntuottaja ulottaa vastavan velvollisuuden myös Palvelun toimittamiseen liittyviin Alihankkijoihin.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen ja sen Alihankkijan henkilöstön käytettävissä on helposti saatavilla olevat ajantasaiset ja asianmukaiset tämän Tietoturvaliitteen mukaiset tietosuojaan liittyvät ohjeistukset ja dokumentit.
- (5) Tietoturvallisuuspäivityksien, käyttöoikeuksien valvonnan, käyttöoikeuksien hallinnan ja muiden vastaavien tietoturvallisuuteen liittyvien käytäntöjen osalta sovelletaan Sääntökirjassa tai Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeissa määriteltyjä tai erikseen sovittuja käytäntöjä.

## 6.1 Henkilöstöturvallisuus ja turvallisuusselvitykset

- (1) Palveluntuottaja ylläpitää ajantasaista listaa Palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden kulkuoikeuksista, pääsyoikeuksista ja käyttövaltuuksista.
- (2) Palvelunjärjestäjä voi edellyttää turvallisuusselvityksistä annetussa laissa (726/2014) tarkoitettua turvallisuusselvitystä tai tarvittaessa tasoltaan vastaavaa ulkomaista turvallisuusselvitystä Palvelun tuottamiseen osallistuvista Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan työntekijöistä, jotka käsittelevät Salassa pidettäviä tietoja tai pääsevät järjestelmiin, jotka sisältävät Salassa pidettäviä tietoja.
- (3) Turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön suostumuksen hankkimisesta vastaa Palveluntuottaja. Palveluntuottajan tulee toimittaa turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön täyttämä ja allekirjoittama turvallisuusselvityshakemuslomake Palvelunjärjestäjälle turvallisuusselvityksen teettämistä varten.
- (4) Palvelunjärjestäjä vastaa edellä kuvattujen turvallisuusselvitysten kustannuksista. Mikäli turvallisuusselvitys tulee uudelleen tehtäväksi sen vuoksi, että Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan henkilöstössä tapahtuu Palvelunjärjestäjästä riippumaton vaihdos tai lisäys, Palveluntuottaja vastaa uuden henkilön turvallisuusselvityksen teettämisen kustannuksista.

## 6.2 Tietoaineistoturvallisuus

- (1) Osapuolet noudattavat julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa, henkilötietolain edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa, Tietosuoja-asetusta sekä muuta tietojen suojaamista ja tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Palvelun tuottamisessa.
- (2) Palvelunjärjestäjä luokittelee Tietoaineistot luottamuksellisuuden perusteella ja tietojärjestelmät kriittisyyden perusteella. Luokitusten muutoksista sovitaan erikseen kirjallisesti.
- (3) Palvelunjärjestäjä määrittelee kullekin luokalle tietoturvaluokituksen ja sen mukaiset tietoturvatavoitteet ja -ohjeet.
- (4) Osapuolet käsittelevät toistensa tietoaineistoja niiden turvallisuusluokituksen edellyttämällä tavalla.

## 6.3 Pääsy tiloihin

- (1) Palveluntuottajan ja sen Alihankkijan sellaiset tilat, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Salassa pidettäviä tietoja (jäljempänä Tilat), tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luvattoman pääsyn estämiseksi Tiloihin ja siellä oleviin Salassa pidettäviin tietoihin.
- (2) Mikäli Palvelua suoritetaan Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan tiloissa, Palveluntuottajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksenmukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. Osapuolet sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.
- (3) Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin kohdan 6.4 mukaisesti, saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli Salassa pidettäviä tietoja säilytetään tai käsitellään Tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiksi.
- (4) Henkilöiden, joilla on pääsy Tiloihin, tulee olla tunnistettavissa kuvallisella henkilökortilla tai muulla vastaavalla tavalla.

## 6.4 Pääsy järjestelmiin ja tietoihin

- (1) Palveluntuottaja vastaa siitä, että Salassa pidettäviä tietoja annetaan, sellaisia tietoja pääsee käsittelemään tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Palveluntuottajan ja sen Alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin tai tietoihin, ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.
- (2) Palveluntuottaja vastaa siitä, että kohdassa 6.4(1) tarkoitetut henkilöt noudattavat tätä Tietoturvaluottamussuositusta.
- (3) Palveluntuottaja vastaa siitä, että kohdassa 6.4(1) tarkoitettu henkilö on tehnyt kirjallisen, tämän Tietoturvaluottamussuosituksen mukaisen salassapitositoumuksen ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin. Palvelunjärjestäjän pyynnöstä kyseinen salassapitositoumus on esitettävä Palvelunjärjestäjälle.
- (4) Palveluntuottajan käyttöoikeudet Palvelunjärjestäjän järjestelmiin tarkastetaan säännöllisesti vähintään vuoden välein ja tarpeettomat tai liian laajat käyttöoikeudet poistetaan. Pääsääntöisesti käytetään vain käyttäjäkohtaisia tunnuksia. Yhteiskäyttöiset käyttäjätunnukset ovat sallittuja vain Palvelunjärjestäjän luvalla.
- (5) Palvelunjärjestäjän organisaation mahdolliset ylläpito-oikeudet ja muut käyttöoikeudet tarkastetaan säännöllisesti yhteisesti sovitulla tavalla.

## 7. Tietoturvaluottamusten käsittely

- (1) Palveluun liittyvistä tietoturvaluottamuksista Palveluntuottaja on velvollinen kirjallisesti ilmoittamaan Palvelunjärjestäjälle välittömästi saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 55 tunnin kuluessa tiedoksisaannista. Ilmoitusvelvollisuus koskee ainakin toteutuneita tietovuotoja/-murtoja, tietomurron yrityksiä, paikkaamattomia järjestelmähaavoittuvuuksia sekä muita vastaavaa poikkeamia, jotka ovat omiaan nostamaan riskiä Palvelunjärjestäjän Salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuuden vaarantumiselle.
- (2) Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Palvelunjärjestäjälle muista Palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia Palvelunjärjestäjän Salassa pidettävien tietojen luottamukselliselle käsittelylle tai sellaisten henkilöiden asemaan ja oikeuksiin, joiden henkilötietoja Palveluntuottaja käsittelee. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa, ellei Sääntökirjassa tai sen liitteissä ole sovittu lyhyemmästä määräajasta.

- (3) Palveluntuottajan on annettava Palvelunjärjestäjälle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
- kuvattava tietoturvaloukkaus; mikäli kyseessä on henkilötietoihin kohdistunut tietoturvaloukkaus, kuvattava mahdollisuuksien mukaan myös asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
  - ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
  - kuvattava tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
  - kuvattava toimenpiteet, joita Palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- (4) Palveluntuottaja ohjeistaa henkilöstönsä ja alihankkijansa Palvelujen tuottamiseen liittyvissä häiriötilanteissa toimimisen sekä niistä ilmoittamisen osalta.
- (5) Palveluntuottaja huolehtii häiriötilanteiden hallinnasta siten, että ongelman rajaus ja korjaus suoritetaan asianmukaisesti yhteisesti Sääntökirjan mukaisten tai sovittavien menettelytapojen mukaisesti.
- (6) Palveluntuottaja on velvollinen auttamaan Palvelunjärjestäjää tietoturvapoikkeamiin liittyvien vahinkojen minimoinnissa siltä osin kuin kyseessä on Sääntökirjan mukaisiin Palveluihin liittyvät asiat.
- (7) Rikos- ja väärinkäyttötapauksissa tai sellaisia epäiltäessä Osapuolet pyrkivät olosuhteet ja lainsäädännön vaatimukset huomioon ottaen neuvottelemaan jatkotoimenpiteistä. Osapuolilla on velvollisuus avustaa toisiaan asian selvittämisessä viranomaistahojen kanssa.

## 8. Tietoturvallisuuden liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen

- (1) Palveluihin kohdistuvissa muutoksissa toimitaan Sääntökirjassa määritellyn muutoshallintamenettelyn mukaisesti.
- (2) Tietojärjestelmän tai Palvelujen muuttamista tai laajentamista koskevan suunnittelun alkuvaiheessa tarkistetaan tietoturvallisuuden liittyvät vaatimukset. Palvelunjärjestäjä määrittelee kyseiset vaatimukset. Palveluntuottaja vastaa Palvelunjärjestäjän määrittelemien vaatimusten toteutuskelpoisen ratkaisun kuvaamisesta.

- (3) Palveluntuottaja kehittää Palvelua jatkuvasti tietoturvallisuuteen liittyvien vaatimusten täyttämiseksi.
- (4) Osapuolet seuraavat Palvelun kannalta olennaista tietoturvallisuuteen liittyvää kehitystä ja uutisointia. Osapuolet varautuvat ja reagoivat aktiivisesti uusiin tietoturvallisuuteen liittyviin vaaratekijöihin ja uhkiin.
- (5) Tämän Tietoturvallisuusliitteen yhteyshenkilöt vastaavat tämän liitteen päivittämistarpeen seuraamisesta. Päivittämistarve arvioidaan yhteyshenkilöiden kesken vähintään kahden vuoden välein.
- (6) Tähän Tietoturvallisuusliitteeseen tehtävien muutosten voimaantulo edellyttää molempien Osapuolten hyväksymistä. Tämän Tietoturvallisuusliitteen muutokseksi ei katsota yhteyshenkilöiden vaihtumista.

## 9. Salassapito

- (1) Osapuolet soveltavat tässä Tietoturvallisuusliitteessä määriteltyjä turvallisuusjärjestelyitä aina Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan käsitellessä Salassa pidettävää tietoa.
- (2) Palvelunjärjestäjä noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa, julkisuutta ja yksityisyydensuojaa koskevia säännöksiä. Tällä Tietoturvaliitteellä ei voida poiketa lainsäädännön Palvelunjärjestäjälle asettamista pakottavista velvoitteista.
- (3) Palveluntuottajan tulee Palvelua tuottaessaan huomioida erityisesti seuraavien tietoturvaluusvelvoitteita määrittävien säädösten vaikutus Palvelun tuottamiseen:
  - Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
  - Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintavasta (1030/1999)
  - Henkilötietolaki (523/1999)
  - EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679)
  - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
  - Tietoyhteiskuntakaari (917/2014)
  - Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- (4) Osapuolet pitävät salassa kaikki Salassa pidettävät aineistot ja tiedot. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi.



- (5) Osapuolet säilyttävät ja käsittelevät Salassa pidettävää tietoa siten, että se pysyy vain niiden henkilöiden hallussa, joilla on oikeus Salassa pidettävään tietoon, eikä se joudu ulkopuolisten haltuun, tutkittavaksi tai tietoon.
- (6) Palveluntuottaja käsittelee Salassa pidettäviä tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Palveluntuottaja antaa Salassa pidettäviä tietoja vain niille henkilöille, jotka tarvitsevat Salassa pidettäviä tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvissä työtehtävissään. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Salassa pidettävien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöille, joilla on pääsy näihin tietoihin.
- (7) Palveluntuottaja vastaa henkilöstön salassapitositoumuksista kohdan 6.4(3) mukaisesti.
- (8) Palvelunjärjestäjä päättää tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Palvelunjärjestäjältä tai joka on laadittu Palvelunjärjestäjän toimeksiantotehtävää suoritettaessa.
- (9) Palvelun tarjoamisen päättyessä Palveluntuottaja ja sen Alihankkijat palauttavat Palvelunjärjestäjän Salassa pidettävää tietoa sisältävän aineiston ja muun Palvelunjärjestäjän osoittaman Palvelunjärjestäjälle kuuluvan aineiston sekä hävitettävät taltioillaan olevan tietoaineiston ja kopiot. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli Palvelunjärjestäjä, laki tai viranomaisten määräykset vaativat sen säilyttämistä. Tällöin Palvelunjärjestäjä ohjeistaa Palveluntuottajaa tarkemmin siitä, miten sen tulee menetellä.
- (10) Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun Palvelun tarjoaminen on päättynyt.

## C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

### 10. Henkilötietojen käsittely

- (1) Palvelunjärjestäjä on Tietosuoja-asetuksen ja henkilötietolain (523/1999) mukaisen henkilötietojen rekisterinpitäjä ja vastaa näiden tietojen käsittelystä. Palveluntuottaja huolehtii omalta osaltaan siitä, että Palveluntuottaja ja sen alihankkijat noudattavat rekisterinpitäjän lukuun toimivalle henkilötietolain 5 §:ssä asetettua huolellisuusvelvoitetta. Osapuolet ymmärtävät, että rekisterinpitäjänä Palvelunjärjestäjä saa käyttää ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojaimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien

täytäntöön panemiseksi niin, että käsittely täyttää voimassaolevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän lainsäädännön vaatimukset ja 25.5.2018 alkaen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset, ja että sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojeleminen.

- (2) Palveluntuottaja ja sen Alihankkijat ovat Tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuja henkilötietojen käsittelijöitä. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan kaikkia henkilötietojen käsittelijälle asetettuja Tietosuoja-asetuksen velvoitteita sekä varmistamaan alihankintaa koskevissa sopimuksissa, että sen Alihankkijat noudattavat niitä.
- (3) Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Palvelunjärjestäjän toimeksiannosta vain siinä määrin kuin se on Palvelun tuottamiseksi tarpeen ja vain siihen saakka, kunnes Palvelun tarjoaminen on päättynyt tai Palveluntuottajan avustamisvelvollisuus on päättynyt Palvelunjärjestäjän ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää saamiaan henkilötietoja omassa toiminnassaan, käsitellä niitä tämän Tietoturvallisuusliitteen vastaisesti, yhdistää henkilötietoja muuhun hallussaan olevaan aineistoon eikä luovuttaa niitä. Palvelunjärjestäjä ohjeistaa Palveluntuottajaa henkilötietojen siirtoon tai tuhoamiseen liittyvästä menettelystä Palvelun tarjoamisen päättymisen yhteydessä.
- (4) Palveluntuottaja ei saa siirtää tai luovuttaa Palvelunjärjestäjän henkilötietoja EU tai ETA-alueen ulkopuolelle. Palvelimien tulee sijaita EU- tai ETA-alueella ja Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Palvelunjärjestäjälle niiden sijoituspaikat. Ilmoitus tehdään Tietoturvallisuusliitteen kohdassa 2 (2) mainittuun osoitteeseen. Palveluntuottajan on ilmoitettava Palvelunjärjestäjälle etukäteen, jos palvelimien sijaintipaikka muuttuu.
- (5) Mikäli rekisteröidyllä on oikeus saada tiedot koneellisessa muodossa, Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.
- (6) Palveluntuottaja on velvollinen tallentamaan lokitiedot kaikista henkilötietojen käsittelytoimista, mukaan lukien henkilötietojen katselusta. Palvelunjärjestäjän pyynnöstä Palveluntuottaja antaa kyseiset lokitiedot Palvelunjärjestäjälle. Lokitietoihin liittyvistä velvoitteista voidaan määrätä tarkemmin Sääntökirjassa tai sen liitteissä.
- (7) Palvelunjärjestäjän, Palveluntuottajan ja Palveluntuottajan Alihankkijan on pyynnöstä tehtävä Tietosuoja-asetuksen 31 artiklan mukaisesti yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa sen tehtävien suorittamiseksi.

- (8) Palveluntuottajan on tarvittaessa avustettava Palvelunjärjestäjää Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutusten arvioinnin tekemisessä ja 36 artiklan mukaisen ennakkokuulemisen toteuttamisessa.
- (9) Osapuolet laativat yhdessä Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutustenarviointidokumentin Palvelulle sen suunnitteluvaiheessa, mikäli sellainen on lainsäädännön tai viranomaisten ohjeistuksen mukaan laadittava.
- (10) Palveluntuottajan on nimettävä Tietosuoja-asetuksen 37 artiklan mukaisesti tietosuojavastaava ja ilmoitettava hänen yhteystietonsa Palvelunjärjestäjälle Tietoturvallisuusliitteessä mainittuun osoitteeseen, mikäli Tietosuoja-asetuksen velvoitteet tietosuojavastaavan nimeämiselle täyttyvät. Tietosuojavastaava tai muu Palvelun tietoturvallisuudesta vastaava henkilö on velvollinen osallistumaan ilman eri veloitusta pyydettyäessä Palvelun seurannan johtoryhmän tai muun vastaavan elimen kokouksiin.
- (11) Palveluntuottajan tulee noudattaa sisäänrakennettua ja oletusarvoista tietosuoja-asetuksen Palvelun toimittamisessa ja kehittämisessä. Tämä tarkoittaa tietosuojaperiaatteiden sisällyttämistä aikaisessa vaiheessa henkilötietojen käsittelyn osaksi. Tietosuoja-asetuksen vaatimusten toteutuminen tulee taata henkilötietojen käsittelyn koko elinkaaren ajan.
- (12) Palveluntuottaja sitoutuu ilman aiheetonta viivästystä ilmoittamaan Palvelunjärjestäjälle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.
- Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan Palvelunjärjestäjää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Palvelunjärjestäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijänä Palveluntuottaja ymmärtää, että näiden oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt voivat edellyttää siltä avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa ja/tai henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- (13) Tietoturvaloukkauksen sattuessa Palveluntuottajan tulee avustaa Palvelunjärjestäjää Tietosuoja-asetuksen 33 ja 34 artiklojen edellyttämän ilmoituksen tekemisessä valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle.
- (14) Jos järjestelmässä on luonnollisten henkilöiden osoite- ja muita yhteystietoja, Palveluntuottajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta

rekisteröidyn turvakiellosta. Palveluntuottajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Palvelunjärjestäjän vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Palvelunjärjestäjän ja Palveluntuottajan kesken kirjallisesti toisin sovita.

- (15) Ellei toisin sovita, Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyäessä Palvelunjärjestäjälle. Palvelunjärjestäjän pyynnöstä Palveluntuottajan on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Palvelunjärjestäjän pyytämässä laajuudessa Palvelunjärjestäjän yksilöimille kolmansille tahoille.

## D. MUUT EHDOT

### 11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen

- (1) Palvelun seurannan ja tarkastamisen tavoitteena on Palvelun ylläpidon ja tietoturvallisuuden sekä niiden jatkuvan kehittämisen varmistaminen sekä Salassa pidettävän tiedon salassapidon toteutuminen.
- (2) Palvelunjärjestäjällä on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia Tietoturvasuositteita. Ohjeiden muutokset, täydennykset ja päivitykset voivat liittyä teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin, jotka koskevat tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa. Palveluntuottaja tekee tarvittavat muutostyöt Palvelunjärjestäjän ohjeiden mukaisesti.
- (3) Palveluntuottaja toimittaa Palvelunjärjestäjälle tarvittaessa jälkikäteen tietoturva-raportin, josta tulee ilmetä ainakin:
  - a. Mahdolliset henkilöstön ja alihankintaketjun oleelliset muutokset ja tarvittaessa niihin liittyvät turvallisuusselvitykset
  - b. Toteutuneet tietovuodot/-murrot sekä niiden laajuus ja vakavuus. Henkilötietoja mahdollisesti vaarantavat vuodot Palveluntuottaja raportoi välittömästi.
- (4) Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Palvelunjärjestäjän yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään kahden (2) viikon kuluessa Palvelunjärjestäjän tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan Sääntökirjassa ja edellä tässä Tietoturvasuositteessa määritettyjä määräaikoja ja edellyttäen, että kyseessä on Palveluun liittyvät asiat.

- (5) Palveluntuottaja seuraa tämän Tietoturvallisuusliitteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Palvelunjärjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä sekä aloittaa korjaustoimet kohtuullisessa ajassa. Palvelunjärjestäjä seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.
- (6) Palvelun tarkastamiseksi suoritettava auditointimenettely on määritelty tämän Tietoturvaliitteen kohdassa 12.
- (7) Palvelunjärjestäjä ei vastaa Palvelun seurannan ja tarkastamisen perusteella tehtävistä korjauksista aiheutuvista kustannuksista.
- (8) Osapuolet ymmärtävät, että Sääntökirjaa ja tätä Tietoturvallisuusliitettä tehtäessä tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Palvelunjärjestäjän asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä liitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä liitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa.

## 12. Auditointi

- (1) Palvelunjärjestäjällä on oikeus auditoida Palvelu ja sen toimittaminen sekä siihen liittyvät Palveluntuottajan järjestelmät. Auditoinnissa Palvelunjärjestäjällä on oikeus käyttää ulkopuolista auditoijaa.
- (2) Auditointi on suoritettava siten, ettei Palveluntuottajan muiden asiakkaiden tietoturva tai heidän tietojensa luottamuksellisuus vaarannu.
- (3) Palvelunjärjestäjä voi suorittaa auditoinnin enintään kerran kalenterivuodessa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä, viranomaismääräyksistä tai tietoturvauhasta muuta johdu.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palvelu ja siihen liittyvät tietojärjestelmät on auditoinnin suorittamiseksi dokumentoitu asianmukaisesti.
- (5) Palvelunjärjestäjä laatii ennen auditointiin ryhtymistä auditointisuunnitelman. Auditointi laatii auditointiraportin, johon sisältyy mahdollisten todettujen puutteiden lisäksi ehdotus tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Palvelunjärjestäjä luovuttaa auditoinnin laatiman tarkastusraportin Palveluntuottajalle korjaustoimenpiteitä varten.

- (6) Palvelunjärjestäjä vastaa auditoinnin kustannuksista. Mikäli kuitenkin auditoinnissa havaitaan merkittäviä puutteita Palveluntuottajan turvallisuusjärjestelyissä tai tämän Tietoturvaliitteen noudattamisessa, vastaa auditoinnin kustannuksista Palveluntuottaja.
- (7) Palveluntuottajan tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Palvelunjärjestäjän kirjallisesta ilmoituksesta, ellei asiasta ole toisin nimenomaisesti sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhan tietoturvallisuudelle, on korjattava heti.
- (8) Palveluntuottajan Sääntökirjan tai tämän Tietoturvaliitteen vastaisista laiminlyönneistä tai virheistä aiheutuneet auditoinnissa ilmenneet puutteet ja virheet Palveluntuottaja korjaa veloitusetta.
- (9) Palvelunjärjestäjällä on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto tarkastuksen lopputuloksesta.

### 13. Vahingonkorvaus ja seuraamukset

- (1) Jos Palvelunjärjestäjä on Tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan mukaisesti maksanut rekisteröidylle korvauksen aiheutuneesta vahingosta, ja jos kyseisen vahingon voidaan katsoa aiheutuneen Palveluntuottajan tai sen palveluksessa olevan henkilön tai Palveluntuottajan Alihankkijan menettelyn tai laiminlyönnin seurauksena tai johdosta, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan Palvelunjärjestäjälle Palvelunjärjestäjän maksaman korvauksen täysimääräisesti sovittujen vastuunrajoitusten estämättä.
- (2) Mikäli Palvelunjärjestäjälle määrätään Tietosuoja-asetuksen 83 artiklassa tarkoitettu hallinnollinen sakko ja sakon voidaan katsoa aiheutuneen Palveluntuottajan tai sen palveluksessa olevan henkilön tai Palveluntuottajan Alihankkijan menettelyn tai laiminlyönnin seurauksena tai johdosta, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan Palvelunjärjestäjälle sakkoa vastaavan vahingon täysimääräisesti.
- (3) Mikäli Sääntökirjan tai Tietoturvallisuusliitteen velvoitteita ei noudateta, on Palvelunjärjestäjällä oikeus peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa Palveluntuottajan nimi hyväksytyjen Palveluntuottajien listasta välittömästi.

### 14. Tietoturvallisuusliitteen hyväksyminen

- (1) Hyväksymällä Sääntökirjan ehdot hyväksytään myös Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan 24.8.2018 päivätty tietoturvallisuusliite.

<b>Käsittelyn kohde ja kyseessä oleva setelipalvelu</b>	<b>SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELI</b> Palveluntuottajan henkilötietojen käsittely koskee niiden Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaiden henkilötietoja, jotka ovat saaneet palvelusetelin suun terveydenhoitoon.
<b>Käsittelyn kesto</b>	Määräaikainen; on voimassa kunkin asiakkaan kohdalla palveluntuottajan palvelusetelillä tuottaman suun terveydenhoitojakson ajan.
<b>Käsittelyn luonne ja tarkoitus</b>	<p>Palveluntuottaja voi kerätä, tallentaa ja muokata suun terveydenhoitojakson toteuttamiseen tarvittavia henkilötietoja asiakkaasta, joka on itse yhteydessä palveluntuottajaan saatuaan suun terveydenhuollon palvelusetelin.</p> <p>Palveluntuottajan edustaja voi käsitellä henkilötietoja, kun hänelle on muodostunut asiakassuhde asiakkaaseen.</p> <p>Henkilötietoja käsitellään, jotta suun terveydenhoitopalvelun tuottaminen palvelusetelin saaneelle asiakkaalle voidaan toteuttaa laadukkaasti ja sääntökirjan vaatimusten mukaisesti.</p>
<b>Henkilötietojen tyyppi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nimi</li> <li>- Ikä</li> <li>- Osoite</li> <li>- Puhelinnumero</li> <li>- Ne terveystiedot, jotka palveluntuottajalle toimitetaan palvelun toteuttamisen mahdollistamiseksi.</li> <li>- Ne Kanta-arkistoon tallennetut terveystiedot, jotka oleellisesti vaikuttavat suun terveydenhoitopalvelun toteuttamiseen.</li> </ul>

<b>Rekisteröityjen ryhmät</b>	<p>Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaat, jotka ovat saaneet suun terveydenhuollon palvelusetelin.</p> <p>Potilastietoja käsitellään siinä määrin, kun tiedoilla on asiallinen yhteys suun terveydenhoitopalvelun toteuttamiseen.</p>
-------------------------------	---

Henkilötietojen käsittelylomake on erottamaton osa Helsingin kaupungin tietoturvasuhteita.