

Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto Sääntökirjan palvelukohtainen osa

SISÄLLYSLUETTELO

SUUN TERVEYDENHUOLLON SÄÄNTÖKIRJAN PERUSASIAI	3
SUUN TERVEYDENHUOLLON KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT	3
PALVELUSETELITYYPIT LYHYESTI.....	3
PALVELUSETELIN ARVO JA TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU.....	3
PALVELUNTUOTTAJAN TOIMENPITEIDEN HINNOITTELU.....	4
PALVELUSETELITOIMINNAN VASTUUHENKILÖT.....	5
SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIT	5
SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIN SISÄLTÄMÄT TIEDOT.....	6
PALVELUSETELITYYPIT JA PALVELUSETELIEN VOIMASSAOLO.....	6
POIKKEUSTILANTEET PALVELUSETELITOIMINNASSA.....	8
PALVELUNTUOTTAJA	8
HAKEUTUMINEN PALVELUSETELITOIMINTAAN	9
VASTAANOTON VAIHTAMINEN/ UUDEN VASTAANOTON PERUSTAMINEN	9
MUUT HYVÄKSYMISKRITEERIT JA VELVOITTEET PALVELUNTUOTTAJALLE (suurin osa löytyy sääntökirjan yleisestä osasta)	10
TAKUUKÄYTÄNNÖT PALVELUSETELIHOIDOSSA	13
ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA POTILASPALAUTE	14
PALVELUNTUOTTAJAN IRTISANOUTUMINEN/ IRTISANOMINEN	14
KAUPUNGIN SUUN TERVEYDENHUOLTO	14
LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI.....	14
SUUN TERVEYDENHUOLLON OSTOPALVELUT-YKSIKÖN YHTEYSTIEDOT.....	15
ERITYISEN OSAN LIITTEET	15

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) **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 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

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon palvelusetelin toimenpidekohtaiset arvot perustuvat Suomen Hammaslääkäriliiton toimenpidekertoimiin. Helsingin kaupungin avaintoimenpiteelle antama (SFA10) arvo on 21 euroa. Niille toimenpiteille, joille ei ole olemassa Suomen Hammaslääkäriliiton kerrointa, kerroin on määritetty toimenpiteen vaativuuteen perustuen.

- 1) **Ensiapu- ja kokonaishoitopalvelusetelissä** 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

Palveluntuottajan palvelusetelihinnasto on palvelussa toimipistekohtainen. Palveluntuottaja on yritys eikä yksittäinen työntekijä.

Palveluntuottaja määrittää palvelusetelijärjestelmässä avaintoimenpiteelle (SFA10) oman kokonaishintansa (palvelusetelin arvo + potilaan omavastuu), jonka perusteella kaikkien muiden toimenpiteiden kokonaishinnat muodostuvat kerrointaulukkaan perustuen automaattisesti järjestelmään. Palveluntuottaja saa poiketa kertoiin 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 kattohinta. Tämä turvaa sen, että potilas ei joudu maksamaan palvelusetelihoidosta enempää kuin KELA-korvatusta yksityishammaslääkärin antamasta hoidosta.

Palveluntuottajan on mahdollista alentaa hintojaan milloin tahansa tekemällä palvelusetelijärjestelmässä uuden hinnaston ja lähettämällä sen kaupungille hyväksyttäväksi. Hintojen korotus on mahdollista vuosittain kaupungin tarkemmin ilmoittamana ajankohtana. Hinnaston muutos koskee myös keskeneräisiä hoitoja; palvelusetelijärjestelmässä 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 palvelusetelitoiminnan

toimenpidekoodien sallimissa rajoissa. Proteettisen hoidon muutoksissa palveluntuottajan tulee saada lupa muutokseen suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksiköstä. Kts. sääntökirjan liite, palvelukohtaiset ohjeet. Tällöin kaupunki korvaa palveluntuottajalle muutetun toimenpiteen palveluseteliarvon mukaisesti.

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. 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.

PALVELUSETELITOIMINNAN VASTUUHENKILÖT

Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti tiedotettava palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista palvelusetelijärjestelmän 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 pyydetyt 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 kestoaltaan tai vaikeusasteeltaan pienemmäksi tai isommaksi. Esimerkiksi tilanteen niin vaatiessa hampaan paikkaamisen sijasta samaan hampaaseen voidaan joutua tekemään juurihoito.

SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELIN SISÄLTÄMÄT TIEDOT

Suun terveydenhuollon palveluseteli sisältää seuraavat tiedot:

- potilaan nimi
- päätöksen numero ja varmenne
- palvelusetelin myöntäjän yhteystiedot
- palvelusetelin voimassaoloaika
- palvelusetelin sisältämät toimenpiteet

Kts liite: palvelukohtaiset ohjeet

PALVELUSETELITYYPIT JA PALVELUSETELIEN VOIMASSAOLO

Palvelusetelille on määritelty voimassaoloaika. Kaupunki voi tarvittaessa lyhentää voimassaoloaika, joten se tulee tarkistaa erikseen myös palvelusetelistä. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin hoitajakson toteuttamiseen, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä riittävän ajoissa suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön. Katso LIITE: Palvelukohtaiset ohjeet, palvelusetelien voimassaoloaika.

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 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 toimenpidekoodien rajoissa. Proteettisen hoidon muutoksissa palveluntuottajan tulee saada lupa muutokseen suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksiköstä (Kts. LIITE: Palvelukohtaiset ohjeet, ensiavun jatkohoidon palveluseteli).

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 potilaan omavastuusuuteen.

Ensiavun jatkohoidon palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan.

2) KOKONAISHOIDON PALVELUSETELI

Potilaalle tehdään terveystieteellisessä 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. Palvelusetelillä pyydettyjä toimenpiteitä on mahdollista muuttaa lääketieteellisestä tai hammaslääketieteellisestä syystä perushoidon toimenpidekoodien sallimissa rajoissa. Proteettisen hoidon muutoksissa palveluntuottajan tulee saada lupa muutokseen suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksiköstä. (Kts. LIITE: Palvelukohtaiset ohjeet, kokonaishoidon palveluseteli).

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.

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

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, palveluntuottajahammaslääkäriin tulee olla yhteydessä suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön. Tällöin potilaan palvelusetelille lisätään juurihoidossa tarvittavat toimenpiteet.

Lohkeamapalveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan.

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 sopien jatkaa hoitoa ilman erillistä lupaa, enintään kahden hampaan ja kahden parodontologisen toimenpiteen käsittävänä palvelusetelihoitona. Tutkimusosalla on kiinteä palveluseteliarvo. Mahdollisesti lisäksi tulevien kahden hampaan ja parodontologisten hoitotoimenpiteiden palveluseteliarvot määräytyvät toimenpidekohtaisesti.

Tutkimus- ja hoitopalveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan.

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, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä Ostopalvelut-yksikköön. Potilaan tarvitseman jatkohoidon toteutuspaikka arvioidaan tällöin tapauskohtaisesti.

Potilas voi aina halutessaan siirtyä toisen palveluntuottajan hoitoon, 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

Katso erilliset hakutumisohteet

Hakeutuminen palveluntuottajaksi velvoittaa palveluntuottajayrityksen vastuuhenkilöitä/ pääkäyttäjiä osallistumaan kunnan järjestämään järjestelmän hakeutumis- ja käyttökoulutukseen. Lisäksi yrityksen vastuuhenkilö on velvollinen kouluttamaan yrityksen muut työntekijät järjestelmän käyttöön.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon Ostopalvelut – yksikkö tarkastaa järjestelmässä palveluntuottailta hyväksymiskriteerien täyttymisen. Kun Helsingin kaupunki on virallisesti hyväksynyt yrityksen palveluntuottajaksi, voi hammaslääkäri aloittaa palvelusetelitoiminnan. Palveluntuottajayritys on vastuussa työntekijöittensä ammattioikeuksista ja suomenkielen taidosta, siten että ne täyttävät yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Lisäksi palveluntuottajayritys on vastuussa siitä, että yrityksessä toiminimellä toimivilla ammatinharjoittajilla tai yrityksen osakkailla on 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 vastuuvakuutuskäytäntöä. Palveluntuottaja vastaa palvelusetelitoimintaan osallistuvan henkilökuntansa kielitaitovaatimusten täyttymisestä, lakisääteisestä pätevydestä, osaamisesta sekä lakisääteisistä koulutuksista, kuten säteilyturva-, tietosuojaja- ja lääkehoidonkoulutuksista. Palveluntuottaja huolehtii henkilökuntansa ammatillisen täydennys- ja jatkokoulutuksen toteutumisesta. Mikäli palvelusetelitoimintaan osallistuvan yksittäisen työntekijän kohdalla nämä ominaisuudet eivät täyty tai toiminnassa havaitaan puutteita, Palveluntuottajan tulee vaihtaa kyseinen työntekijä toiseen tai kyseinen henkilö ei voi jatkaa palvelusetelitoiminnassa Helsingin kaupungin perustellusta vaatimuksesta. Mikäli näissä on puutteita, työntekijä ei voi jatkaa palvelussa. Suun terveydenhuolto tarkistaa kaikkien yrityksen hammaslääkärien ja suuhygienistien ammattioikeudet.

VASTAANOTON VAIHTAMINEN/ UUDEN VASTAANOTON PERUSTAMINEN

Mikäli palvelusetelitoiminnassa jo mukana oleva palveluntuottaja vaihtaa toiselle palvelusetelitoiminnassa olevalle vastaanotolle, hänen tulee tehdä palvelusetelijärjestelmässä 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 vasta kun vastaanoton tiedot näkyvät järjestelmässä.

PALVELUNTUOTTAJAN LAKISÄÄTEISET HYVÄKSYMISKRITEERIT, kts. myös Palvelusetelitoiminnan yleinen osa

Valtakunnallinen potilastiedon arkisto (KANTA) ja ostopalvelun valtuutus (OSVA)
Ostopalvelun valtuutus on Palveluntuottajakohtainen valtuutus, jonka palvelun järjestäjä tallentaa Potilastiedon arkistoon. Valtuutuksella määritetään palveluntuottajan käyttöoikeus palvelun järjestäjän potilasasiakirjoihin, sekä oikeus arkistoida ostopalvelussa syntyneet asiakirjat palvelun järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa. Ostopalvelun valtuutuksen käytön edellytyksenä on, että molemmat ostopalvelun valtuutuksen osapuolet - järjestäjä ja tuottaja – ovat Potilastiedon arkiston käyttäjiä ja lisäksi molemmilla on käytössään ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä. Kaikilta palveluntuottajilta edellytetään, että he ovat liittyneet valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon ja heillä on ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä. Mikäli palveluntuottaja ei ole liittynyt valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon tai hänellä ei ole käytettävissään ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä kun palveluntuottannossa otetaan Osva käyttöön, palveluntuottajan hyväksymispäätös voidaan perua ja palveluntuottaja poistetaan palvelusetelijärjestelmästä.

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

1. 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 tarkistetaan ajantasaisesti Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä.
- Hammaslääkärillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaito osoitetaan asetusten määräysten mukaisesti. Linkit asetuksiin:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030481>,
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030424>
- Palveluntuottajayrityksen tulee tarjota palveluja sekä suomen että ruotsin kielellä.

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)
- Suuhygienistillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito.
- Kielitaito osoitetaan asetusten määräysten mukaisesti. . Linkit asetuksiin: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030481>, <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030424>
- Palveluntuottajayrityksen tulee voida tarjota palveluja sekä suomen että ruotsin kielellä.

2. TÄYDENNYSKOULUTUSVAATIMUKSET

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

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

3. TOIMITILAT JA LAITTEET

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottajan tulee ostopalvelutoiminnassaan noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Helsingin suun terveydenhuollon hygieniasuunnitelmaa, lääkehoitosuunnitelmaa sekä THL:n ohjetta ”Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan” (Välimaa, Hannamari).
- Kriteerin täytyminen osoitetaan omavalvontasuunnitelmassa.

4. 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 merkitsee toteutuneet toimenpiteet (palvelutapahtumat) palvelusetelijärjestelmään viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. Palvelusetelijärjestelmän tapahtumakirjausten tulee olla yhtenäiset potilaskertomuksen kanssa, koska niiden

perusteella tapahtuu palvelutapahtumien laskutus. Potilasasiakirjojen tallennus Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon rekisteriin tulee tehdä suomen kielellä. Tästä on tehty päätös mm. sen vuoksi, ettei potilasturvallisuus vaarantuisi.

5. POTILASASIAKIRJATIETOJEN TOIMITTAMINEN KAUPUNGILLE

- Palveluntuottaja toimittaa antamastaan hoidosta
- potilasasiakirjatiedot röntgen-kuvineen sähköisesti Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon määritelmien mukaisesti kunnes palveluntuottajan kirjaamat potilastiedot tallentuvat potilastiedon arkistoon järjestäjän rekisteriin ostopalvelun valtuutus -asiakirjan avulla.

6. 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 toimittaa suun terveydenhuoltoon muiden potilasasiakirjojen kanssa.
- Kaikki lääkemääräykset, hammaslaboratiolähetteet, sairauslomat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee merkitä niiden antamisajankohdan mukaisesti.
- Potilasasiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa henkilötietolaissa säädettyä huolellisuusveloitetta 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.

7. AJANVARAUS JA HINTATIETOJEN YLLÄPITÄMINEN

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

- Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan kaikki suun terveyden perustoimenpiteet mukaan lukien juurihoidot, poistot ja akryyliosaproteesit. Kts. palvelukohtainen liite.
- 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).

8. 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 Lääkäriseura Duodecimin ja Suomen Hammaslääkäriseuran Apollonian julkaisemia käypähoitosuosituksia.

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

ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA POTILASPALAUTE

- Velvoitetaan keräämään asiakaspalautetta ja raportoimaan niistä sekä kehittämään asiakastyytyväisyyttä, kts. tarkemmin palvelukohtainen liite.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan asiakslähtöisesti ja asiakastyytyväisyys huomioiden.
- Mikäli 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 pyydyt hoidot valmiiksi. Jos kaupunki irtisanoo palveluntuottajan, niin palvelusetelipotilaiden jatkohoito sovitaan potilaskohtaisesti. Potilas voi halutessaan jatkaa palvelusetelillä pyydyttyjä keskeneräisiä hoitoja tai toimenpiteitä toisella palveluntuottajalla tai kaupungin suun terveydenhuollossa.

KAUPUNGIN SUUN TERVEYDENHUOLTO

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 asiakastyytyväisyyskyselyjä, joilla se selvittää potilaiden tyytyväisyyttä palveluntuottajien toiminnan laadun eri osa-alueisiin.

Palvelunjärjestäjän tulee laatia omalle toiminnalleen omavalvontasuunnitelma. 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
- Mallipohja:
http://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65-7c07-9955c66ceedb

KORVAUS PALVELUNTUOTTAJALLE

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

SUUN TERVEYDENHUOLLON OSTOPALVELUT-YKSIKÖN YHTEYSTIEDOT

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

Sähköpostiosoite: suunte.ostopalvelut@hel.fi

ERITYISEN OSAN LIITTEET

Luettelo sähköisen hakemuksen yhteydessä sähköisesti toimitettavista liitteistä löytyy palvelusetelijärjestelmästä ja Helsingin suun terveydenhuollon sivustolta: <https://www.hel.fi/sote/palveluseteli-fi/tuottaja/suun-terveydenhuollon-palveluseteli>

Osa pyydetyistä liitteistä saadaan sähköisestä järjestelmästä automaattisesti, koska palveluntuottaja on liittynyt Luotettava kumppani -ohjelmaan. Potilasvakuutustodistus tulee palveluntuottajan liittää itse järjestelmään. Sähköisen hakemuksen yhteydessä tulee toimitettavia vaadittavat liitteet.

Palvelutapahtumien kirjaamiseen liittyvät liitteet: (LIITE: Palvelukohtaiset ohjeet)