

Suun terveydenhuolto,
kokonaishoidon palveluseteli, KOHO
PALVELUKOHTAINEN OSA

Sisällysluettelo

1. PALVELUN KUVAUS JA SISÄLTÖ.....	2
2. PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA VASTAANOTTAMINEN.....	2
3. PALVELUSETELIN ARVO JA VOIMASSAOLOAIKA.....	3
4. PALVELUN TUOTTAMISEN VAATIMUKSET	4
5. PALVELUNTUOTTAJAN/HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET	8
6. PALVELUN TILA – JA VÄLINEVAATIMUKSET	9
7. PALVELUPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN KAUPUNGILLE	9

1. PALVELUN KUVAUS JA SISÄLTÖ

Suun terveydenhuollon kokonaishoidon palveluseteli on vaihtoehto kunnan itse tuottamille tai ostamille palveluille. Uuden kokonaishoidon palvelusetelin tarkoituksena on lisätä asiakkaiden valinnanvapautta, mahdollistaa asiakkaille yhtenäinen hoitojakso, välttää hoidon pilkkoutumisen ja yhtenäistää hoitoketju. Tällä lisätään myös potilasturvallisuutta. Lisäksi tarkoituksena on lisätä palvelusetelin houkuttelevuutta ja käyttöastetta. Kokonaishoidon palveluseteliä on tarkoitus alkuun pilotoida 12 kuukauden ajan. Tavoitteena on hallittu pilotti, jossa mallia kehitetään nelimaalin mukaisia seuranta- ja arviointimittareita hyödyntäen.

Kokonaishoidon palvelusetelillä ostetaan vain perushoitoa. Palveluseteli sisältää asiakkaan yhden hoitojakson, jossa palvelusetelipalvelujen tuottaja vastaa asiakkaan perushammaslääkäritasoisien kokonaishoidon toteutuksesta alusta loppuun: suun ja hampaiston tutkimus, diagnoosi, hoitosuunnitelman teko yhdessä asiakkaan kanssa ja hoidon toteutus. Mikäli asiakkaalle ilmaantuu hoitojakson aikana kiireellistä hoidontarvetta, pyritään ensisijaisesti yhtenäiseen hoitopolkuun ja välttämään hoidon pilkkoutumista, jolloin palveluntuottaja voi toteuttaa kiireellisen hoidon, mutta tähän ei ole velvoitetta. Palvelua tarjotaan yli 18-vuotiaille.

Palvelun tavoitteet ovat nelimaalin mukaiset:

- Palvelun sisällön kehittäminen asiakaslähtöisesti
- Sujuva asiakassegmentointi, asiakasohjaus ja yhtenäinen hoitopolku
- Tuottajan korvausmallin kehittäminen siten, että se tukee terveysvaikuttavuutta
- Palvelun taloudellisuus

Palvelusetelin korvaus muodostuu palveluntuottajille maksettavasta asiakaskohtaisesta kertakorvauksesta ja toimenpidekohtaisesta suoritekorvauksesta sekä asiakkaan maksamasta omavastuuosuudesta. Asiakkaan omavastuuosuus on yhtä suuri kuin Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon asiakasmaksu.

2. PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA VASTAANOTTAMINEN

Suun terveydenhuollon kokonaishoidon palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

- Suun terveydenhuollon kokonaishoidon palveluseteli voidaan myöntää yli 18-vuotiaalle helsinkiläiselle tai ulkokuntalaiselle, joka on valinnut perusterveydenhuollon hoitopaikaksi Helsingin. Edellytyksenä on, että suun terveydenhuollon ammattilainen tekee asiakkaalle hoidon tarpeen arvioinnin ja sen perusteella arvioi asiakkaan oikeutetuksi saamaan suun ja hampaiston perustasoisien kokonaishoidon.
- Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella kokonaishoidon palveluseteliä tarjotaan satunnaisesti palveluja tarvitseville asiakkaille (SPT), jotka eivät täytä paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden (PPT) kriteeriä, eivätkä ole SPT-tukiasiakkaita ja joiden kiireettömän hoidon tutkimusväli on täyttynyt.
- Palveluseteliä ei tarjota asiakkaille, joilla on tulkin tai erikoishammaslääkäritasoisien hoidon tarve.
- Hankkeen piiriin otettava asiakasmäärä riippuu kokeiluun osallistuvien palveluntuottajien määrästä. Tavoitteena on, että asiakas pääsee vaivattomasti hoitoon palvelusetelillä ja hoidon suhteellinen läpimenoaika ei veny, vaan potilasprosessi on mahdollisimman sujuva.

Suun terveydenhuollon palvelusetelin vastaanottaminen

- Saatuaan palvelusetelin asiakas valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan ja on yhteydessä valitsemaan tuottaja. Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn palveluun.
- **Kts liite 1: Suun terveydenhuollon palvelusetelin sisältämät tiedot**

3. PALVELUSETELIN ARVO JA VOIMASSAOLOAIKA

Uuden kokonaishoidon palvelusetelin kokonaisarvo tuottajalle ja korvausmalli

Palvelusetelin arvo muodostuu seuraavasti:

- Palveluntuottajan kokonaiskorvaus sisältää järjestäjän osuuden ja asiakasmaksut.

Järjestäjän osuus:

1. Kertakorvaus hoitojaksosta palveluntuottajalle (asiakaskohtainen)

- Kertakorvauksen arvo on alle 45-vuotiaista asiakkaista 83 euroa (alv 0 %) ja 45 vuotta täyttäneistä asiakkaista 99 euroa (alv 0 %).
 - o Kattaa asiakkaan yhden hoitojakson aikana tehtävät toimenpiteet (pois lukien ne toimenpiteet, jotka korvataan suoriteperusteiseen korvaukseen sisältyen).
 - o Kertakorvauksesta puolet maksetaan potilaan hoidon alkaessa tutkimuskäynnillä ja puolet hoidon valmistuessa. Mikäli hoitopisodi jää kesken, kertakorvauksesta maksetaan vain 50 %.

2. Suoriteperusteinen korvaus palveluntuottajalle (toimenpidekohtainen)

2.1. Suoriteperusteinen korvaus kattaa asiakkaan yhden hoitojakson aikana tehtävät ehkäisevän ja kiinnityskudossairauksien hoidon toimenpiteet, proteettisen hoidon toimenpiteet, juurihoidot ja suun ulkopuolella tehdyt täytteet.

2.2. Suurihoitoisten potilaiden hoidon korvaus muutetaan kertakorvauksesta suoritekorvauksen piiriin niiden potilaiden osalta, joiden reikiintyneiden, paikkaushoitoa vaativien hampaiden indeksi (D-indeksi) on hampaiston ja suun tutkimuksessa ollut kuusi (6) tai suurempi. Kertakorvauksen piiriin kuuluvat tutkimuskäynnillä todetut viiden karioituneen hampaan hoitoa vaativat toimenpiteet ja suoriteperusteinen korvaus koskee kuudetta ja sitä seuraavia hampaita, jotka hoidetaan suoralla paikkausmenetelmällä. Suoriteperusteinen korvaus maksetaan hampaan paikkauksesta ja sen vaatimista tukitoimenpiteistä ja puudutuksesta. Tämä muutos on ehdollinen ja otetaan käyttöön vain, jos D-indeksi ja sen seuranta ja raportointi on mahdollista toteuttaa luotettavasti palvelusetelijärjestelmässä (Effectorissa). Kehitystyö yhdessä tietojärjestelmätoimittaja Polycon Oy:n kanssa on aloitettu ja muutos pyritään toteuttamaan järjestelmään mahdollisimman pian.

- Suoriteperusteisten korvausten kokonaisarvo muodostuu edellä mainittujen toimenpidekohtaisten arvojen summasta.
- Suoriteperusteisen korvauksen avaintoimenpiteen arvo on 25 euroa (alv 0 %). Arvo perustuu yhden hammaspinnan paikkauksen hintaan (THL- toimenpidekoodi SFA10) ja siitä Suomen Hammaslääkäriliiton kulloinkin voimassa olevien vaativuuskertoimien avulla määriteltyihin muiden toimenpiteiden hintoihin.

3. Kts liite 2: Hintakerrointaulukko

Asiakasmaksu

- Asiakkaan omavastuuosuus on yhtä suuri kuin Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa perittävä asiakasmaksu. Omavastuuosuus on palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta se osuus, joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- Asiakas maksaa omavastuuosuuden (asiakas- ja käyntimaksut) suoraan tuottajalle.
- Mahdolliset hammaslaboratoriokustannukset asiakas maksaa tuottajan käyttämän laboratorion hinnaston mukaisesti. Myös Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa asiakas maksaa laboratoriokustannukset erikseen.

4. Kts liite1: Kokonaishoidon palvelusetelin kokonaisarvo ja korvausmalli

Setelin voimassaoloaika

- Kokonaishoidon palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn voimassaoloajan. **Kts liite 1: Palvelusetelin voimassaoloaika**
- Asiakkaan tulee hakeutua hoitoon kahden (2) kuukauden kuluessa palvelusetelin saamisesta. Asiakkaan on mahdollista siirtyä hoitajakson aikana kaupungin omaan toimintaan.
- Palveluntuottajayrityksen vaihto kesken hoitajakson ei ole mahdollista.
- Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto voi tarvittaessa lyhentää setelin voimassaoloaika, joten voimassaoloaika tulee tarkistaa erikseen myös palvelusetelistä.
- Mikäli voimassaoloaika ei riitä palveluseteliin kattaman hoitajakson toteuttamiseen, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä riittävän ajoissa suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön.
- **Kts. liite 1: Palvelusetelien voimassaoloaika.**

4. PALVELUN TUOTTAMISEN VAATIMUKSET

Palvelun sisältövaatimukset

- Palvelun tuottamisen tavoitteena on hyvä suun terveys. Hyvään suun terveydenhoitoon kuuluvat suusairauksia ehkäisevät toimenpiteet ja suun terveysohjaus, jolla potilas motivoitetaan ottamaan itse vastuu omasta suun terveydestään.
- Palvelusetelipotilaiden hoitamisessa käytetään tutkittuun tietoon, käypä hoito -suositukseen (<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/naytaartikkeli/tunnus/hoi50090>) tai laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä.
- Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE-merkintä, eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset.
- *Palveluntuottajan tulee toimia eettisesti noudattaen hyviä hoitotapoja ja -kriteereitä (käypä hoito)*
- Mikäli palveluntuottajalla on vastaanotolla käytössään suuhygienisti, voidaan osa palvelusetelin hoitosuunnitelmassa mainitusta ehkäisevästä suun terveydenhoidosta ja parodontologisesta hoidosta toteuttaa suuhygienistin tekemänä hänen ammattiosaamisensa mukaan.

Hakeutuminen palveluntuottajaksi

- Uuden kokonaishoidon palvelusetelipalvelun tuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen toteutetaan muusta suun terveydenhuollon palvelusetelitoiminnasta erillään.
- Hakeutuminen palveluntuottajaksi velvoittaa palveluntuottajayrityksen vastuuhenkilöitä/ pääkäyttäjiä osallistumaan kunnan järjestämään palvelusetelijärjestelmän hakeutumis- ja

käyttökoulutukseen. Lisäksi yrityksen vastuuhenkilö on velvollinen kouluttamaan yrityksen muut työntekijät järjestelmän käyttöön.

- Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon Ostopalvelut – yksikkö tarkastaa järjestelmässä palveluntuottajilta hyväksymiskriteerien täyttymisen. Kun Helsingin kaupunki on virallisesti hyväksynyt yrityksen palveluntuottajaksi, voi hammaslääkäri aloittaa palvelusetelitoiminnan. Palveluntuottajayritys on vastuussa työntekijöittensä ammattioikeuksista ja suomen kielen 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 pätevyydestä, osaamisesta sekä lakisääteisistä koulutuksista, kuten säteilyturva-, tietosuoja- 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 palveluntuotannossa otetaan Osva käyttöön, palveluntuottajan hyväksymispäätös voidaan perua ja palveluntuottaja poistetaan palvelusetelijärjestelmästä.

- ***Kts. liite 1: Hakeutuminen palveluntuottajaksi***

Asiakkaan informointi

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta seuraavasti:

- Asiakas maksaa erillisen käyntimaksun, kuten Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa. Palveluntuottajan tulee periä Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa perittävän käyntimaksun suuruisen käyntimaksu asiakkaalta jokaiselta käynniltä. Käyntimaksun kirjaamista tai laskutusta ei toteuteta sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta, vaan laskutus on huomioitava ja toteutettava palveluntuottajan omasta potilastietojärjestelmästä, asiakkaalta perittävien asiakasmaksujen laskutuksen yhteydessä.
- Palveluntuottajan ilmoittamaan kokonaishintaan sisältyvät kaikki potilaalta veloitettavat kustannukset, erillistä toimistomaksua ei saa periä.
- Asiakkaan on tiedettävä kaikista hoidossa tapahtuvista muutoksista ja niiden vaikutuksista omavastuuosuuteen. Mikäli asiakkaan hoitosuunnitelma ja sen myötä omavastuuosuus muuttuu hoitoprosessin aikana, tulee palveluntuottajan tehdä asiakkaalle uusi kustannusarvio.
- Hammaslaboratoriokustannukset:
 - o Mikäli asiakkaan hoitosuunnitelmassa on sellaista proteettista, purentaa kuntouttavaa tai purentafysiologista hoitoa, joka vaatii hammasteknisen laboratorion työn osuutta, palveluntuottaja käyttää valitsemaansa hammasteknistä laboratoriota.
 - o Mahdolliset hammastekniset laboratoriokustannukset asiakas maksaa kokonaan itse, kuten hän maksaisi, jos hänet hoidettaisiin kunnan omassa toiminnassa.
 - o Palveluntuottajan tulee sopia laboratoriokustannuksista, kuten muistakin kustannuksista, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.
- Tuottajan on informoitava asiakasta mahdollista palvelun peruttamiseen liittyvistä asioista, kuten käynniltä poisjääntiin liittyvästä peruutusmaksusta.

Hoidon toteutukseen liittyvät erityisohjeet

- ***Kts. liite 1: Hoidon toteutukseen liittyvät ohjeet***

Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa

- Mikäli potilaalle ilmaantuu palvelusetelihoitajakson aikana päivystyskriteerit täyttävää hoidontarvetta, palveluntuottaja voi tehdä tarvittavan ensiaputoimenpiteen.
- Mikäli palveluntuottaja joutuu olemaan äkillisesti poissa työstä tai potilaan hoito pitkittyä muista syistä, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä Ostopalvelut-yksikköön. Tällöin asiakkaan tarvitseman jatkohoidon toteutuspaikka arvioidaan tapauskohtaisesti.
- Mikäli potilas tarvitsee erikoishammaslääkäritasoisia hoitoa Pks-Sehykissä, toimitaan ohjeen "Pks-Sehyk lähetekriteerit" mukaisesti.

Palvelusetelitoiminnan vastuuhenkilöt

- Palveluntuottajayrityksessä tulee olla yksi tai useampi nimetty palvelusetelitoiminnan vastuuhenkilö, jotka ilmoitetaan suun terveydenhuollon Ostopalvelut -yksikköön hakeutumisvaiheessa.
- Palveluntuottajayrityksen vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viivästelemättä tiedotettava palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista asiakkaille palvelusetelijärjestelmän kautta ja järjestäjälle suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikköön. Tuleva muutos on ilmoitettava **viimeistään kuukautta ennen** muutoksen voimaantulusta.

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, hammaslaboratoriolähetteet, sairauslomat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee 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.
- Asiakkaan koko hoitajakson tulee toteutua hammaslääketieteellisen tarpeen mukaan kohtuujassa.
- Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta ja informoi asiakasta tarpeen mukaan esimerkiksi antamalla hoitoon valmistautumisohjeet sekä hoidon jälkeisen ohjeistuksen (omahoito/ seuranta, jatkohoito).
- Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan kaikki suun terveyden perustoimenpiteet mukaan lukien juurihoidot, poistot ja osaproteesit.
- **Kts. liite 1: Palvelun perustason toimenpiteet**

Takuukäytännöt palvelusetelihoitossa

- Asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä palveluntuottajahammaslääkäriin 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 erikoishammaslääkärinä 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 asiakkaan tottumattomuus uusiin proteeseihin tai esim. asiakkaan epärealistiset odotukset, joita ei ole osattu huomioida

5. PALVELUNTUOTTAJAN/ HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET**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 palvelusetelitoimintaan liittyviin koulutuksiin.

6. PALVELUN TILA – JA VÄLINEVAATIMUKSET

TOIMITILAT JA LAITTEET

Kts. sääntökirjan yleinen osa ja lisäksi:

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

7. PALVELUPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN KAUPUNGILLE

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.

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 **Kts. liite 1: Ohje potilasasiakirjojen toimittamisesta järjestäjän rekisteriin.**

ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA -PALAUTE

Palveluntuottaja veloitetaan keräämään asiakaspalautetta ja raportoimaan sitä sekä kehittämään asiakastyytyväisyyttä. **Kts. liite 1: Asiakaspalautteen kerääminen ja tiedoksi tuominen suun terveydenhuoltoon.**

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan asiakaslähtöisesti ja asiakastyytyväisyys huomioiden. Mikäli palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

HOITON PÄÄSY

Kts. liite 1: Hoidon saatavuuden seuranta.