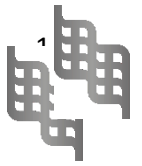


**Tampereen suun terveydenhuollon
valinnanvapauskokeilun sääntökirja 2019,
mukana isäntäkuntana Tampere sekä
Valkeakoski, Nokia ja Pirkkala**

(TRE:2724/06.02.00/2018)



Pvm	Muutos	Päätäjä
16.8.2018	Täsmennyksiä sääntökirjaan.	Sotela
12.12.2018	Täsmennyksiä sääntökirjaan ja päivitys vuodelle 2019	Sotela





Sisälllys

1 Yleinen osa.....	4
1.1 Kokeilun aikataulu	5
1.2 Asiakkaan asema ja palveluntuottajan valinta	5
1.2.1 Asiakkaalta perittävät maksut	6
1.2.2 Asiakkaalle korvattavat maksut.....	7
1.3 Palveluntuottajan asema ja henkilöstö	7
1.4 Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet.....	12
1.4.1 Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet	12
1.5 Rekisterinpito	13
2 Kokeilussa käytettävät tietojärjestelmät ja kirjaukset	14
3 Suun terveydenhuollon valinnanvapauden sisältö	17
3.1 Yleiset vaatimukset.....	17
3.2 Diagnostiset tutkimukset	18
3.3 Suun terveydenhuollon perushammashoitopalvelut.....	19
3.4 Hoitoprosessi, seuranta- ja laatumittarit	20
4 Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset.....	21
4.1 Kiinteä korvaus ja sen sisältö.....	21
4.2 Suoriteperusteiset korvaukset	22
4.3 Satunnainen käyttö-korvaus	22
4.4 Kannustimet	23
4.5 Korvausten maksaminen	25
4.6 Maksuliikenne	25
4.7 Korvausten ja muiden ehtojen muuttaminen.....	26
5 Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen.....	26
5.1 Huomautus	26
5.2 Varoitus	26
5.3 Hyväksymisen peruuttaminen.....	27
6 Kustannukset.....	28
7 Palvelun tuottajien vertailun mahdollistaminen.....	28
8 Viestintä.....	28
9 Kokeilun arviointi.....	28
10 Kokeilun riskien arviointi	29
11 Liitteet	30
Liite 1. Asiakasmäärän jakaantuminen kunnittain	30
Liite 2. OHIP-14-kysely.....	31
Liite 3. Vaihdon syyt -kysely	35



Liite 4. Esimerkki asiakaskyselystä.....	35
Liite 5. Korvausmalli	36
Liite 6. Kooste palveluntuottajalta vaadituista dokumenteista	38
Liite 7. ICT-ratkaisut.....	39
Liite 8. Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon asiakasmaksut	40
Liite 9. Kokeilun suoriteperusteiset kertoimet.....	42
Liite 10. Laskuportaalityedote.....	50
Liite 12. Seurattavat ja raportoitavat tiedot	55
Liite 13. Viestintäsuunnitelma.....	57



1 Yleinen osa

Tässä sääntökirjassa määritellään ehdot ja periaatteet Tampereen kaupungin valinnanvapauskokeilulle vuonna 2018. Kokeilussa mallinnetaan sote- ja maakuntauudistuksen mukaista suunterveydenhuollon asiakkaan valinnanvapautta suunterveydenhuollon palveluissa. Suun terveydenhuollon valinnanvapauskokeilun isäntäkuntana toimii Tampereen kaupunki. Kokeilussa on mukana myös Nokia, Pirkkala, Valkeakoski sekä yhteistoiminta-alueina Orivesi ja Vesilahti. Kokeilun tavoitteena on selvittää, voidaanko tällä kokeilulla rakentaa malli, jolla voidaan tuottaa suun terveydenhuollon palveluita entistä asiakaslähtöisemmin sekä kustannusvaikuttavammin. Kokeilun ensisijaisena tavoitteena on tuottaa tietoa suun terveydenhuollon hyödynnettäväksi jatkossa myös laajemmin, ensin pilottia ja myöhemmin maakuntamallia ajatellen. Lisäksi kokeilulla pyritään selvittämään tietojärjestelmien integrointia. Kokeilun ja mahdollisen myöhemmin toteutettavan pilotin tavoitteena on luoda valinnanvapauden malli, joka tuottaa suun terveydenhuollon palveluja asiakaslähtöisemmin laajemmalla palveluntuottajapohjalla, ja palvelujen saatavuutta parantaen.

Valinnanvapauskokeilu kattaa seuraavat suunterveydenhuollon perushammashoitopalvelut:

- Suun ja hampaiden hoidon tarpeen arviointi, tarkastus, tutkimus, diagnoosi, pidempiaikainen hoitosuunnitelma, hoitovälin määritys sekä kutsu / kehote sekä kohdassa 4.1 tarkemmin määritetyt suppeat toimenpiteet
- Diagnostiset tutkimukset, määritelty kohdassa 3.2
- Tarkemmin määritetyt laajemmat lisätoimenpiteet, määritelty kohdassa 4.2

Tässä sääntökirjassa:

asiakkaalla ja potilaalla tarkoitetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, myöh. ”potilaslaki”) 2 §:n 1. momentin 1 kohdassa tarkoitettua terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä tai sosiaalihuoltolain (1301/2014) 16 § mukaisia palveluja käyttävää asiakasta.

Valinnanvapaudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta valita itse suun terveydenhuollon palveluntuottajansa kokeiluun ilmoittautuneiden palveluntuottajien joukosta.

Valinnanvapauden laajentamisen tarkoituksena on lisätä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia sekä parantaa palvelujen saatavuutta, laatua ja kustannusvaikuttavuutta, asiakas voi valita nykyistä monipuolisemmin omaan tilanteeseensa sopivia palveluntuottajia.



Järjestäjällä tarkoitetaan isäntäkuntana Tamperetta sekä Valkeakoskea, Nokiaa sekä Pirkkalaa.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan järjestäjän toimivaltaisen viranomaisen hyväksymää palveluntuottajaa.

Asiaksmaksulla tarkoitetaan järjestäjän perimää, asiakkaan maksamaa korvausta palvelusta.

Asiakkaan valinnalla tarkoitetaan kokeilun piirissä olevan kuntalaisen tekemää päätöstä ilmoittautua tietyn palveluntuottajan asiakkaaksi.

1.1 Kokeilun aikataulu

Kokeilu kestää vuoden 2018 loppuun asti. Valinnanvapauskokeilu pyritään aukaisemaan asiakkaille toukokuun 2018 aikana.

1.2 Asiakkaan asema ja palveluntuottajan valinta

Asiakkaan tulee saada tarpeitansa vastaava palvelu ja ratkaisu ongelmiinsa nopeasti ja tehokkaasti.

Kokeilussa sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakkaan oikeussuojakeinoina lainsäädännön mukaan ovat mm. muistutukset, kantelut, valitukset ja potilasvahinkoilmoitukset sekä potilas-asiamiehen palvelut. Pääperiaatteena on, että asiakkaan saaman palvelun saatavuus ja laatu eivät saa heikentyä kokeilun aikana. Kokeilussa hyödynnetään palveluja käyttäneiden/käyttävien asiakkaiden kokemuksia.

Hallituksen 9.5.2017 tekemän lakiesityksen asiakkaan valinnanvapaudesta 12 §:n mukaan suun terveydenhuollon yksikön suoraa valintaa eivät tee alle 18-vuotiaat neuvola- ja kouluterveydenhuoltoon kuuluvat, eivätkä opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat. Kokeiluun ei näin ollen oteta mukaan kouluterveydenhuollon tai opiskeluterveydenhuollon palveluiden piiriin kuuluvia asiakkaita. Laitoshoidossa olevat asiakkaat eivät ole myöskään tämän kokeilun piirissä. Laitoshoidon on määritelty tässä terveydenhuoltolain 67 §:n mukaisesti, tarkoittaen hoitoa tai kuntoutusta terveydenhuollon toimintayksikön vuodeosastolla tai sitä vastaavissa olosuhteissa.

Kokeiluun voivat hakeutua 18 vuotta täyttäneet henkilöt, jotka asuvat Tampereen, Valkeakosken, Pirkkalan, Nokian, Oriveden ja Vesilahden alueella. Kokeiluun lähtevät kunnat tekevät isäntäkuntasopimuksen Tampereen kanssa. Asiakas tekee valinnan palveluportaali-järjestelmään kokeiluun ilmoittautuneen palveluntuottajan asiakkaaksi. Valinnan tekijä voi olla myös asiakkaan edunvalvoja. Asiakkaan valinta voi kohdistua samanaikaisesti vain yhteen palveluntuottajaan. Asiakkuus siirtyy valitulle palveluntuottajalle valinnan myötä asiakkaan





siirtyessä sekä julkiselta että yksityiseltä palveluntuottajalta. Poikkeustapauksissa mikäli palveluntuottaja ei kykene tuottamaan palveluja asiakkaalle yhdessä sovituin tavoin, hoitovastuu palaa asiakkaan peruskuntaan.

Asiakkuus pyritään siirtämään uudelle palveluntuottajalle vuorokauden aikana, mutta tietojärjestelmiin liittyvien seikkojen vuoksi tässä saattaa esiintyä viivästystä. Palveluntuottajan voi valita kerran noin 8 kuukautta kestävä kokeilun aikana. Palveluntuottajaa voidaan vaihtaa aiemmin poikkeuksellisin ja painavin syin. Tällöin tapauskohtaisesti käydään läpi syy/syyt vaihtoon yhdessä asiakkaan kanssa käyttäen hyväksi Tampereen kaupungin lomaketta: ”Lomake hoitopaikan tai hammaslääkärin vaihtamista varten”. Tieto tästä kirjataan potilasasiakirjoihin. Jokaisella kokeilualueen 18 vuotta täyttäneellä asukkaalla on kokeilun aikana sama valintaoikeus. Kokeiluun voidaan ottaa noin 4000 henkilöä, ja asiakasmäärä jakaantuu kunnittain liitteessä 1 sovitulla tavalla. Kokeilussa on varauduttu siihen, että mukaan otettavien asiakkaiden määrää voidaan kuitenkin kasvattaa, mikäli osa asiakkaista ei valinnan tehtyään hakeudukaan hoitoon palveluntuottajalle. Järjestelmän kautta seurataan, voidaanko ottaa lisää asiakkaita.

Palveluntuottajan valinnan voi tehdä asioimalla järjestäjän esittämällä internetsivulla tai ottamalla yhteyttä Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon keskistettyyn ajanvaraukseen. Järjestäjä vastaa siitä, että tieto palveluntuottajan valinnasta päivittyy järjestäjän rekisteriin sekä tiedon välittämisestä palveluntuottajalle. Kokeilun aikana voidaan ottaa käyttöön myös palveluntuottajien toimipisteissä tapahtuva listautuminen, jos Tampereen kaupungin tarjoama tekninen ratkaisu tämän mahdollistaa.

Jos henkilö muuttaa toiseen kokeilun ulkopuolella olevaan kuntaan, hänen oikeutensa tämän suunterveydenhuollon valinnanvapauden palvelusetelin käyttöön päättyy. Kokeilu koskee ainoastaan 18 vuotta täyttäneitä henkilöitä ja suunterveydenhuollon palveluita.

1.2.1 Asiakkaalta perittävät maksut

Hoitosuunnitelman mukaisen kustannusarvion tekeminen kuuluu palveluntuottajalle. Kustannusarviot laaditaan järjestäjän, Tampereen kaupungin, osoittaman asiakastietojärjestelmän lomakkeille. Palvelun järjestäjä päättää asiakkailta perittävien maksujen perusteet. Kokeilussa on päätetty periä asiakasmaksut Tampereen voimassa olevien asiakasmaksujen mukaisesti. Kokeilussa järjestäjä laskuttaa suun terveydenhuollon toimenpidepohjaiset Tampereen kaupungin mukaiset asiakasmaksut jälkikäteen asiakkailta palveluntuottajan toimittamien tietojen perusteella. Järjestäjä perii eräänntyneet maksut asiakkaalta. Palveluntuottaja ei saa laskuttaa asiakkailta kokeilun piiriin kuuluvista palveluista asiakas- ja käyntimaksuja. Poikkeustapauksissa, kuten takuutöiden osalta protetiikan tekniset työt saattavat tulla palveluntuottajalle maksettaviksi.





1.2.2 Asiakkaalle korvattavat maksut

Kela korvaa asiakkaan matkakulut voimassa olevien säännösten mukaisesti.

1.3 Palveluntuottajan asema ja henkilöstö

Palveluntuottajan antaman palvelun on sisällöltään ja laadultaan vastattava sitä, mitä tässä sääntökirjassa on määritelty ja mitä lainsäädäntö, viranomaismääräykset ja järjestäjän erikseen antamat ohjeet edellyttävät. Palveluntuottajan suunterveydenhuollon valinnanvapauden kokeiluun osallistuva henkilöstö ei saa olla työ- tai virkasuhteessa kokeilukuntiin.

Palveluntuottaja voi tuottaa suunterveydenhuollon palvelut itse, käyttäen alihankintaa tai verkostoitumalla muiden palveluntuottajien kanssa. Verkoston tulee nimetä vastuullinen palveluntuottaja, joka toimii kaupungin yhteystahona, ja jolle korvaukset verkoston tuottamista palveluista maksetaan. Verkoston tulee sopia toiminnastaan ja sisäisestä vastuunjaostaan. Kopio kyseisestä sopimuksesta tulee toimittaa kaupungille tuottajaksi hakeutumisen yhteydessä. Kaikkia palveluntuottajaa koskevia velvoitteita sovelletaan myös sen alihankkijoihin ja yhteistyökumppaneihin. Verkoston osapuolilla ja alihankkijoilla tulee olla tarvittavat luvat ja ilmoitukset niihin palveluihin, joita ne tuottavat.

Suunterveydenhuollon valinnanvapauskokeilun palveluntuottajan on nimettävä toiminnasta vastaava hammaslääkäri, joka toimii palveluntuottajan lääketieteellisenä vastuuhenkilönä. Palveluntuottajalla tulee lisäksi olla nimetty yhteyshenkilö. Palveluntuottajalla tulee olla Aluehallintoviraston, eli AVI:n myöntämä toimilupa. Jos palveluntuottaja toimii useamman läänin alueella, luvan tulee olla myönnetty Valviran taholta. Ammattiharjoittajan tulee olla ilmoittanut toiminnastaan AVI:lle. Palveluntuottajalla on oltava taloudelliset edellytykset toiminnan harjoittamiseen. Hammaslääkäreiden, suuhygienistien sekä hammashoitajien tulee olla Valviran rekisteriin merkittynä terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Palveluntuottaja sitoutuu palveluja tuottaessaan täyttämään laissa määritellyn hoito- ja palvelutakuun. Potilaan hoidon on toteuttava terveydenhuoltolaissa määriteltyjen aikarajojen puitteissa. Hoitoon osallistuvilla hammaslääkäreillä, suuhygienisteillä ja hammashoitajilla tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen taito.

Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä potilasturvallisuudesta. Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että palvelua annettavassa yksikössä huolehditaan asiakkaiden potilasturvallisuudesta kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottajalla on oltava voimassa olevat asianmukaiset ja riittävät vakuutukset: potilasvakuutus, sekä lakisääteinen työnantajan tapaturma-

eläke- ja työttömyysvakuutus. Kaikilla hoitoon osallistuvilla tulee olla potilasvakuutus. Tampereen kaupunki isäntäkuntana on velvollinen tarkistamaan, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain (1233/2006 § 5) sekä palvelusetelilain (569 / 2009 § 5) edellytykset palveluntuottajille.

Palveluntuottajan on otettava asiakkaisiin kaikki, jotka kyseisen palveluntuottajan valitsevat. Palveluntuottaja voi kokeiluun ilmoittautuessaan kertoa järjestäjälle, kuinka paljon asiakkaita se pystyy kokeilun aikana enintään vastaanottamaan. Jos palveluntuottaja ei kykene enää ottamaan uusia asiakkaita, sen on ilmoitettava asiasta järjestäjälle viivytyksettä. Palveluntuottaja voi tämän jälkeen ilmoittaa avaavansa palvelunsa uusille asiakkaille aikaisintaan kolmen kuukauden kuluttua.

Mikäli palveluntuottaja haluaa lopettaa palveluiden tuottamisen, ja tulla poistetuksi hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä, on sen ilmoitettava asiasta järjestäjälle viimeistään kolme (3) kuukautta ennen aiottua lopettamista. Palveluntuottaja on velvollinen jatkamaan palvelun tuotantoa mainitun irtisanomisajan loppuun saakka.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan järjestäjää mahdollisimman ajoissa tai välittömästi tiedon saatuaan sellaisista organisaationsa, viranomaisen tai muun tahon päätöksistä, muutoksista tai järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää toiminnassa tapahtuvista tai tapahtuneista poikkeavista tilanteista. Tarvittaessa on syytä käynnistää neuvottelumenettely järjestäjän kanssa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia virka- ja työehtosopimuksia sekä työlainsäädäntöä. Palveluntuottaja vastaa työnantajana siitä, että tehtävät hoidetaan lakien ja asetusten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevydestä, riittävästä ammattitaidosta sekä sujuvasta kielitaidosta, täydennyskoulutuksesta, työturvallisuudesta ja työterveydenhuollosta. Palveluntuottaja sitoutuu toiminnassaan yleisesti hyväksytyihin, kansallisten ja paikallisten ohjeiden mukaisiin hoitokäytäntöihin, hoitoketjuihin ja hoidon porrastukseen. Järjestäjä vastaa siitä, että tieto sen omista toimintaohjeista ja käytännöistä välittyy ajantasaisena palveluntuottajalle, joka edelleen vastaa tiedotuksesta omalle henkilöstölleen. Palveluntuottaja vastaa tulkkipalveluiden järjestämisestä niille asiakkaille, joilla on laissa säädetty tai sopimukseen perustuva oikeus saada valtion korvaamia tulkkipalveluja. Järjestäjä ylläpitää tulkkipalvelujen yhteystietoja. Järjestäjä vastaa pääsääntöisesti tulkkipalveluiden järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista ja hakee korvaukset työ- ja elinkeinokeskukselta.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja, sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palveluntuottaja voidaan sulkea järjestelmän ulkopuolelle.



Henkilöstö sitoutuu noudattamaan järjestäjän salassapito- ja vaitiolovelvollisuusvaatimuksia sekä tieto-turva- ja tietosuojaohjeita (10). palveluntuottajalta edellytetään Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) Kantapalveluiden verkkokoulu-koulutusten suorittamista.

Kansallisissa, alueellisissa ja paikallisissa terveydenhuoltoa koskevat normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa (esim. pandemia, suuronnettomuus) palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan järjestäjän valmiussuunnitelmassa kuvattuun toimintaan ja luovuttamaan tarvittaessa henkilöstöään vaadittavien erityistoimintojen käyttöön. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia viranomaisten tai järjestäjän antamia ohjeita.

Seurattavat ja raportoitavat tiedot on esitetty erillisessä liitteessä (11). Tämän lisäksi palveluntuottaja sitoutuu pyydettyä antamaan järjestäjälle muita tietoja ja selvityksiä. Seurannan tiedot ovat pääosin julkisia.

Potilaslain mukaan terveydenhuollon toimintayksiköllä on oltava potilasasiamies. Palveluntuottajan toimintaa koskevat mahdolliset muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset selvitetään palveluntuottajan toimesta. Järjestäjä vastaa valvoville viranomaisille tai tuomioistuimille tehtävistä kanteluihin ym. liittyvistä lausunnoista pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta.

Palveluntuottajan markkinoinnin ja asiakasviestinnän on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottajan tulee kertoa asiakkaalle selkeästi, mikä palvelu kuuluu suun terveydenhuollon valinnanvapauden kokeilun palvelun piiriin ja mikä on asiakkaan itse maksamaa palvelua. Palveluntuottajan tulee noudattaa Suomen Hammaslääkäriliiton kulloinkin voimassa olevia hammaslääkäreitä koskevia markkinointiohjeita.

Palveluntuottajalla on suositeltavaa olla Internet-sivut, joilta käyvät ilmi yksiköiden osoitetiedot, aukioloajat, ajanvarauksen yhteystiedot, sekä hoitoon pääsyajat. Sivuilla kuvataan tarjottavan suun terveydenhuollon valinnanvapauskokeilun sisältö (kiinteän korvauksen, suoriteperusteisten korvausten, satunnaiskäytön paketit sekä kannustinkorvaukset). Palveluntuottaja toimittaa yhteystietonsa sekä keskimääräisen yksikkönsä hoitoon pääsyajat järjestäjälle. Nämä tiedot ilmoitetaan Tampereen kaupungin internet-sivuilla (suun terveydenhuollon valinnanvapauskokeilu -sivusto).

Asiakkailta selvitetään oirekyselyllä itsearvioitua suun terveydentilaa. Kyselyt lähetetään seuraavasti:

- 1) niille asiakkaille, jotka ovat tehneet valinnan, mutta eivät ole varanneet aikaa
- 2) niille asiakkaille, tieto jotka ovat jo varanneet ajan, mutta eivät ole vielä käyneet vastaanotolla





Oirearvio liitetään kliinisiin tietoihin (kohta2), ja molempien kohtien osalta oirearvio-tiedot liitetään asiakaspalautteisiin (OHIP-14-oirearvio-kysely liitteessä 2). Lisäksi kysytään itsearvioitua hammashoidon tarvetta (kyllä/ei). Taustatietoina selvitetään hammashoitopelkoa sekä taloudellista tilannetta.

Asiakkailta tiedustellaan valinnan tekemisen yhteydessä palveluntuottajan valintaan vaikuttaneita syitä (liite 3). Käyntiin liittyvää asiakaspalautetta kerätään Net Promoter Service (NPS) -kyselytutkimusmalliin pohjautuvalla tekstiviestikyselyllä (liite 4), jossa on mukana myös asiakaskokemukseen perustuva kysymys, onko hoitosuunnitelma käyty läpi asiakkaan kanssa ja aikooko asiakas sitoutua siihen. Tähän liitetään asiakassegmenttietoa asiakkaan asuinalueesta postinumeron perusteella sekä onko asiakkaalle tehty kiinteän korvauksen vai satunnaiskäytön hoitopaketin toimenpiteitä. Järjestäjä voi kokeilun aikana ottaa käyttöön myös muita tapoja asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluntuottaja kehottaa asiakasta arvioimaan palvelukokemustaan käytössä olevien järjestelmien avulla. Palveluntuottajalla voi näiden lisäksi olla käytössä myös muita kanavia asiakaspalautteen keräämiseen. Lisäksi niille asiakkaille, jotka ovat tehneet palveluntuottajan valinnan, mutta eivät varaa aikaa palveluntuottajalle, lähetetään kysely, jonka avulla pyritään selvittämään syyt ja taustatiedot asiakkaan ajan varaamattomuuteen. Kaikki suun terveydenhuollon valinnanvapauskokeilun asiakaskyselyt täyttävät EU:n tietosuojasetuksen (GDPR) asettamat velvoitteet, eikä tietosuojarekisteriä tarvita.

Palveluntuottaja laatii potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottaja vastaa yhteisesti sovitulla tavalla potilas- ja asiakasasiakirjojen asianmukaisesta käsittelystä. Kokeilun aikana rekisterinpitäjänä toimii palvelusetelilain mukaisesti järjestäjä. Asiakirjojen käsittelyä säätelee julkisuuslain lisäksi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Palveluntuottajan on kyettävä erottelemaan kokeiluun kuuluvien vastaanottopalveluiden potilastiedot asiakkaan itse maksamista palveluista. Yksityisesti tuotetuista palveluista laaditaan potilasasiakirjamerkinnät yksityis palvelun potilasasiakirjoihin. Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita suun terveydenhuollon valinnanvapauden palveluiden tuottamisessa, on tästä ilmoitettava järjestäjälle.

Mahdollisille alihankkijoille on tuottajan asetettava samat toiminnalliset vaatimukset kuin järjestäjä on asettanut varsinaiselle palveluntuottajalle. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä samoilla periaatteilla kuin omastaan. Alihankintaa koskee myös yksityisestä terveydenhuollosta edellytetyt luvat ja rekisterissä tulee olla merkintä terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Alihankkijan työntekijöille haetaan tietojärjestelmän käyttöoikeudet kuten varsinaisille toimijoillekin.





Palveluntuottaja sitoutuu suun terveydenhuollon kokeilun palveluntuottajaksi järjestäjän hyväksyessä yllä mainitut dokumentit (liite 5) ja tilaajavastuulain (1233/2006 § 5) sekä palvelusetelilain (569 / 2009 § 5) edellytykset palveluntuottajalle.





1.4 Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjä tekee päätöksen kokeiluun osallistumisesta ja soveltaa toiminnassaan tässä dokumentissa esitettyjä ehtoja ja periaatteita. Järjestäjällä tarkoitetaan kaikkia kokeilussa mukana olevia palveluista järjestämisvastuussa olevia kuntia, Tampere toimii isäntäkuntana. Järjestäjällä on ajantasaiset internet-sivut tai verkkopalvelu, josta käyvät ilmi kaikkien kokeilussa mukana olevien palveluntuottajien yksiköiden osoitetiedot, aukioloajat, ajanvarauksen yhteystiedot sekä asiakasmaksut sekä hoitoon pääsyajat.

Laatumittareita varten tarvittava tieto kerätään kokeiluun osallistuvien palveluntuottajien Effica Lifecare -potilastietojärjestelmästä listautumisvaiheessa. Järjestäjä vastaa tiedonkeruusta sekä laatumittarien laskennasta.

1.4.1 Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

Hankkeen isäntäkuntana toimii Tampereen kaupunki, lisäksi mukana ovat Nokia, Valkeakoski, Pirkkala sekä yhteistoiminta-alueina Orivesi ja Vesilahti. Suoran valinnan mahdollisuus annetaan lähtökohtaisesti kaikille kuntien täysi-ikäisille asukkailla. Alueen väestöpohja on noin 270 000 täysi-ikäistä asukasta.

Järjestäjä tekee päätöksen kokeiluun osallistumisesta ja soveltaa toiminnassaan tässä dokumentissa esitettyjä ehtoja ja periaatteita. Järjestäjällä tarkoitetaan kaikkia kokeilussa mukana olevia palveluista järjestämisvastuussa olevia kuntia. Järjestäjällä on ajantasaiset internet-sivut tai verkkopalvelu, josta käyvät ilmi kaikkien kokeilussa mukana olevien palveluntuottajien yksiköiden osoitetiedot, aukioloajat, ajanvarauksen yhteystiedot, asiakasmaksut sekä keskimääräiset hoitoon pääsyajat.

Järjestäjä vastaa kokeilun käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä alueellaan. Järjestäjä:

- hyväksyy palvelun piiriin kuuluvat palveluntuottajat ja pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista sekä julkaisee ajantasaiset tiedot palvelun käyttäjien saataville
- informoi kuntien asukkaita kokeilusta
- vastaa palveluntuottajien vertailuun käytettävän datan keräämisestä
- vastaa palveluntuottajien vertailun mahdollistavan tiedon tuottamisesta asiakkaan valinnan tueksi

Kokeilun aikana järjestäjän tehtävinä on

- valvoa, seurata ja arvioida palveluntuottajia ja palveluntuottajien palvelujen laatua
- varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset



- peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista
- osallistua jatkuvaan tiedontuotannon sekä seurannan ja raportoinnin kehittämiseen
- ohjeistaa ja perehdyttää palveluntuottajat järjestäjän käytäntöihin ja toimintatapoihin
- informoida palveluntuottajaa välittömästi tiedon saatuaan sellaisista päätöksistä, muutoksista ja järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan
- informoida palveluntuottajia kokeilussa tapahtuvista muutoksista ja suunnitelmista
- määrittää perittävien asiakasmaksujen suuruuden ja vastata asiakasmaksujen keräämisestä
- vastata kannustimena käytettävän datan keräämisestä. Data kerätään ensisijaisesti palveluntuottajien käyttämän Effica Lifecare -potilastietojärjestelmän kautta. Mikäli data ei ole saatavilla, järjestäjän vastuulla on toimittaa palveluntuottajalle tietopyyntö datan toimittamisesta
- tehdä viranomaispäätökset

1.5 Rekisterinpito

Palveluntuottaja laatii potilasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä ja vastaa potilas- ja asiakasasiakirjojen asianmukaisesta käsittelystä. Rekisterinpitäjänä toimii palvelusetelilain mukaisesti järjestäjä. Palveluntuottajan on kyettävä erottelemaan suoran valinnan palveluun kuuluvat kokeilun potilas- ja asiakastiedot niistä tiedoista, jotka ovat syntyneet muiden kuin suoran valinnan potilaiden palveluiden yhteydessä. Järjestäjän toimittamaan potilastietojärjestelmään kirjataan ainoastaan suoranvalinnan valinnanvapausasiakkaiden palvelutiedot. Yksityisesti tuotetuista palveluista laaditaan potilasasiakirjamerkinnät palveluntuottajan omaan potilastietojärjestelmään.



2 Kokeilussa käytettävät tietojärjestelmät ja kirjaukset

Kokeilussa käytettävät järjestäjän tarjoamat tietojärjestelmät (liite 6).

- PSOP on palveluntuottajarekisteri, jonka kautta palveluntuottajat ilmoittautuvat mukaan kokeiluun.
- Palveluntuottajat sitoutuvat käyttämään Tampereen kaupungin Effica Lifecare -potilastietojärjestelmää kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.
- Järjestäjän Internet-sivuilla sijaitseva portaali, jossa asiakas pystyy vertailemaan eri palveluntuottajia ja ilmoittautumaan palveluntuottajan asiakkaaksi.

Palveluntuottajan on käytävä Effica Lifecare -koulutus ennen potilasjärjestelmän käyttöönottoa. Mikäli palveluntuottaja on suorittanut koulutuksen jo aikaisemmin, ja toimittanut tästä todistuksen järjestäjälle, niin riittää, että perehtyy sääntökirjassa kirjausten osalta esitettyyn lisäohjeistukseen.

Palveluntuottajalta edellytetään lisäksi:

Palveluntuottajan Internet-sivut, joissa on palveluntuottajan yhteystiedot, tieto aukioloajoista ja ajanvarauskäytännöistä, esteettömästä kulusta vastaanotolle sekä hoitoon pääsyajat, myös kiireellisen hoidon osalta. Sivulla tulee lisäksi kuvata tarjottavat palvelut ja alihankintasuhteet. Lisäksi kuulo- ja puhevammaisille pyritään aika varaamaan tekstiviestein.

Potilasasiakirjamerkintöihin tehdään kirjauksia oheisen listauksen mukaisesti valinnanvapauskokeilun asiakkaiden tilastomerkintöihin vava-tilastomerkinnet:

Valinnanvapauskokeilun asiakkaiden potilasasiakirjoihin tehdään seuraavat vava-tilastomerkinnet:

HA= hoidon aloitus vastaanotolla

HL= hoidon lopetus (hoitajakso loppuu; hoitosuunnitelmaan suunnitellut toimenpiteet on tehty*)

HSP= pidemmän aikavälin hoitosuunnitelma on tehty

HOS= omahoitosuunnitelma on tehty

HST= työnjakosuunnitelma





MAT=materiaalikulut **

Valinnanvapauskokeilun asiakkaiden potilasasiakirjoihin tehdään seuraavat Vava- mittarimerkinnät:

kiintk= kiinteän korvauksen paketin toimenpide, joka liitetään SAA02-tutkimustoimenpidekoodiin

kiint2= kiinteän korvauksen muut toimenpiteet, jotka liitetään EB1SA- kahdesti tai EB1AA- ja/EB1CA-; SCA01-
, SCA02-, SCA03-toimenpidekoodeihin

satun1= satunnaiskäyttö-toimenpide, tehdään tarvittava toimenpide asiakkaalle, joka ei halua kiinteä kor-
vaus-hoitopakettia, vaan pelkästään yksittäisen toimenpiteen

satun2= satunnaiskäyttö-toimenpide, tehdään tarvittava toimenpide asiakkaalle, joka ei halua kiinteä kor-
vaus-hoitopakettia, vaan pelkästään yksittäisen toimenpiteen toisen kerran

Protal=proteettinen työ aloitettu

Protlo=proteettinen työ valmis

vaat = proteettisiin koodeihin SPC30 (pintakiinnitteinen silta, pitkä) ja SPE90 (muu osaproteesi, vaativa)

HV= hoitoväli, voi saada seuraavia arvoja: alle 6kk, 6kk, 12kk, 18kk, 24kk, yli 24kk.

HSY= ylläpitohoitoväli, voi saada arvoja: 4kk, 6kk, 8kk, 12kk, 18kk, 24kk, yli 24kk.

Vastaanotolla annetulle reseptille on oma tilastomerkintä RESEPT, jota tulee käyttää. Siitä ei tule palkkiota.

SPAI 1339 Uusi vastattavuusdiagrammi

Tilastomerkinnät

RESEPT	Resepti	1	X
MUUT Muut sisältömerkinnät	Valits...	1	X

+ Lisää uusi rivi

Tallenna Peruuta

Peruuttamaton poisjäänti

Tilastomerkinällä: VKERT1 (15 min), VKERT2 (30 min), VKERT3 (45 min), VKERT4 (60 min). Tällöin tulee korvaus varatun vastaanottoajan mukaisesti. Peruuttamattomista poisjäännistä palveluntuottaja voi laskuttaa toimenpidepalkkiona seuraavasti: 25,50 e (15 min), 51 e (30 min), 76,50 e (45 min) ja 102 e (60 min). Pohjana on käytetty SFA10-koodin hintaa.

Jatkohoito (SPA1)
 SPAT1339 Uusi vastaanottoaika

Tilastomerkinnot

VKERT1	Valinnanvapaus peruuttamaton poisjäänti 15 min	1	✘
VKERT1	Valinnanvapaus peruuttamaton poisjäänti 15 min	1	✘
MUUT	Muut sisältömerkinnät	Valits...	1

➕ Lisää uusi rivi

*mikäli hoitosuunnitelmaan tulee hoitajakson aikana muutos, hoitosuunnitelma tulee päivittää ajantasaiseksi tältä osin.

**tarkoittaa muita materiaalikuluja kuten suun ulkopuolisissa täytteissä käytettävät materiaalit ja hammas-tekniset työt

Järjestäjä maksaa kokeiluhankkeessa tietojärjestelmien lisenssimaksut, ja jakaa lisenssioikeudet asiakkaiden hoitoon osallistuville hammaslääkäreille. Hammashoitajille on varattu vähemmän lisenssioikeuksia. Hoitoon voivat osallistua vain ne ammattihenkilöt, jotka täyttävät kokeilun kriteerit (liite 5).



3 Suun terveydenhuollon valinnanvapauden sisältö

3.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua toimija, joka haluaa tarjota sääntökirjassa listattuja perushammashoito- palveluja. Palveluntuottajalla tulee olla lupa tuottaa palvelua yksityisen terveydenhuollon lainsäädännön perusteella joko itsenäisenä ammatinharjoittajana tai yhtiönä tai vastaavana, jolla tulee olla lupa tuottaa yksityisiä terveydenhuoltopalveluja.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että se täyttää lain ja järjestäjän edellyttämät kriteerit muun muassa henkilökunnan pätevyysvaatimusten ja toimintojen osalta. Menettelyssä tullaan noudattamaan samankaltaista prosessia kuin meneillään olevassa terveysasemien valinnanvapauskokeilussa. Tällä hetkellä Tampereen kaupunki käyttää ostopalvelutoiminnassa palveluntuottajaksi ilmoittautumiseen Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää (PSOP) jota käytetään myös tässä kokeilussa. Palveluntuottaja toimittaa liitteen 5 mukaiset dokumentit järjestäjälle, ja hyväksynnän jälkeen palveluntuottaja voidaan hyväksyä kokeiluun mukaan palveluntuottajaksi.

Tampereen kaupunki vastaa palveluseteliä käyttävien tämän palvelun piirissä olevien rekisteristä sekä lakisääteisestä rekisterinpidosta riippumatta potilaan kotikunnasta. Tampereen kaupungin Effica Lifecare - järjestelmään perustetaan jokaiselle palvelusetelituottajalle oma asiakasryhmä, joka on kyseisen palveluntuottajan käytettävissä rajaten muun rekisterin sisällön palveluntuottajan ulottumattomiin. Palveluntuottaja käyttää Tampereen kaupungin potilastietojärjestelmää Citrix-yhteydellä. Palvelun tuottajien käyttämille tietokoneille ei ladata mitään palvelunjärjestäjän materiaalia vaan kaikki tallentuu järjestäjän Effica Lifecare - palvelimelle. Effica Lifecaresta on rakennettu asiakasmaksuliittymä Tampereen kaupungin laskutusjärjestelmään ja asiakaslaskutus tapahtuu kuten tällä hetkellä toiminnassa olevissa Tampereen kaupungin ostopalveluissa.

Suun terveydenhuollon palveluntuottajilla tulee olla digitaaliset hammasröntgenkuvausjärjestelmät. Hankkeen aikana kuvat pyritään tallentamaan Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin (PSHP) liikelaitoksen Akuteekin kuvaarkistoon Sectra PACS:iin CommitWeb-portaalin kautta. Jotta tämä toteutuisi, käydään jokaisen palveluntuottajan kanssa kuvantamiseen liittyvät ratkaisut läpi PSHP:n ja Isteekin asiantuntijoiden kanssa. Kokeilun budjetista maksetaan kuviensiirtomaksut sekä CommitWeb-portaaliin siirtymismaksut. Niiden palveluntuottajien osalta, joilla kuvantamisratkaisut eivät ole sellaisessa valmiustilassa, että olisi mahdollista siirtää rtg-kuvat edellä mainitun mukaisesti, pyritään rtg-kuvat siirtämään Sectra PACS:iin muun kuvantamisen komponentin (IPV Sectra) avulla. Palveluntuottajia pyritään aktivoimaan saattamaan kuvantamisratkaisunsa Kvarkki-valmiuteen. Palvelun integraation kannalta on tärkeää, että sekä potilasasiakirjamerkinnot, että kuvantamismateriaali ovat



palvelun tuottajan käytössä. Palveluntuottaja vastaa tuottamiensa palvelujen ajanvarauksesta ja huolehtivat aukioloaikojensa sekä ajanvaraus- ja muiden käytäntöjensä tiedottamisesta potilailleen. Tampereen kaupunki ja muut kokeiluun osallistuvat kunnat pitävät listaa kokeiluun osallistuvista palveluntuottajista web-sivuillaan.

Kokeilussa on mukana Kansaneläkelaitos, jonka kehittämiin ja käyttöön ottamiin palveluihin siirtymismahdollisuutta selvitetään hankkeen aikana (palveluntuottajan valinta OmaKannan kautta sekä palveluntuottajien listaaminen Kelan tietojärjestelmiin, asiakasmaksujen ja palveluntuottajien korvausten välittäminen Kelan palvelun kautta).

Suun terveydenhuollon valinnanvapauskokeilun palveluihin kuuluvat perushammashoitopalvelut alla kuvatussa laajuudessa korvausmallin mukaisesti, kts. kohta 3.3.

Vastaanottokäyntien lisäksi asiakkaille on tarjottava mahdollisuus etäkontakteihin ammattilaisen kanssa (esimerkiksi puhelimitse, digitaalisesti tai kirjeellä). Asiakkaan tulee saada yhteys palveluntuottajaan arkisin vähintään kahdeksan tunnin ajan klo 8-18 välillä.

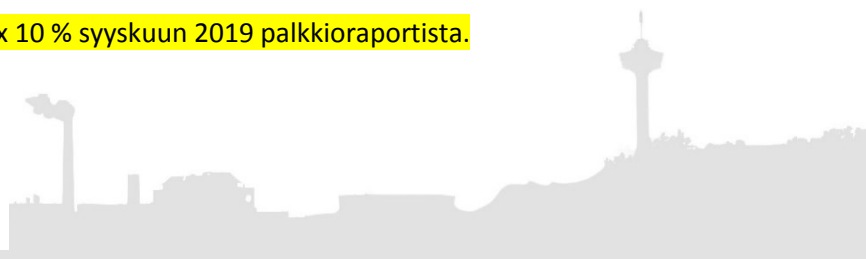
Toiminnassa on noudatettava valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia hoidon perusteita, hoitoketjuja ja hoidonporrastusta sekä järjestäjän antamia ohjeita. Järjestäjän hyväksymät ohjelmat ja suunnitelmat sekä kehittämishankkeiden pohjalta käyttöön otetut toimintamallit velvoittavat palveluntuottajaa.

Järjestäjä ei pääsääntöisesti aseta erillismääräyksiä esimerkiksi palvelun muodon, vastaanoton kestoaikojen tai palvelua antavan ammattihenkilön suhteen. Palveluntuottaja voi itse muokata toimintansa tarkoituksenmukaiseksi, kunhan palvelujen saatavuus, laatu ja potilasturvallisuus ovat kulloinkin voimassa olevien säädösten, ohjeistuksen ja tämän sääntökirjan mukaiset.

Palveluntuottajat vastaavat asiakas- ja potilaskontaktiensa ajantasaisesta kirjaamisesta tietojärjestelmiin. Hammaslääkäri tekee hoidon tarpeen arvioinnin ja/tai suun ja hampaiden tutkimuksen, tutkimukseen pohjautuvan pitkäaikaisen hoitosuunnitelman, määrittää hoitovälin sekä kirjaa kaikista vastaanottokäynneistä käynnin päädiagnoosin ICD-koodeilla järjestäjän vaatimien seurantakoodien lisäksi.

3.2 Diagnostiset tutkimukset

Suun terveydenhuollon palveluntuottajilla tulee olla digitaaliset röntgenkuvausjärjestelmät. Hankkeen aikana otetut kuvat tallennetaan PSHP:n liikelaitos Akuteekin kuva-arkistoon. Lisäksi edellytetään, että kuvantamispalvelut tuotetaan asiakkaalle samaan hintaan kuin Tampereen kaupungin asiakashinnaston mukaisesti (liite 7). Mikäli rtg-kuvia ei ole kokeilun loppuun mennessä tallennettu järjestäjän järjestelmään (PACS), kiinteän korvauksen korvauksesta vähennetään 150 x 10 % syyskuun 2019 palkkioraportista.



3.3 Suun terveydenhuollon perushammashoitopalvelut

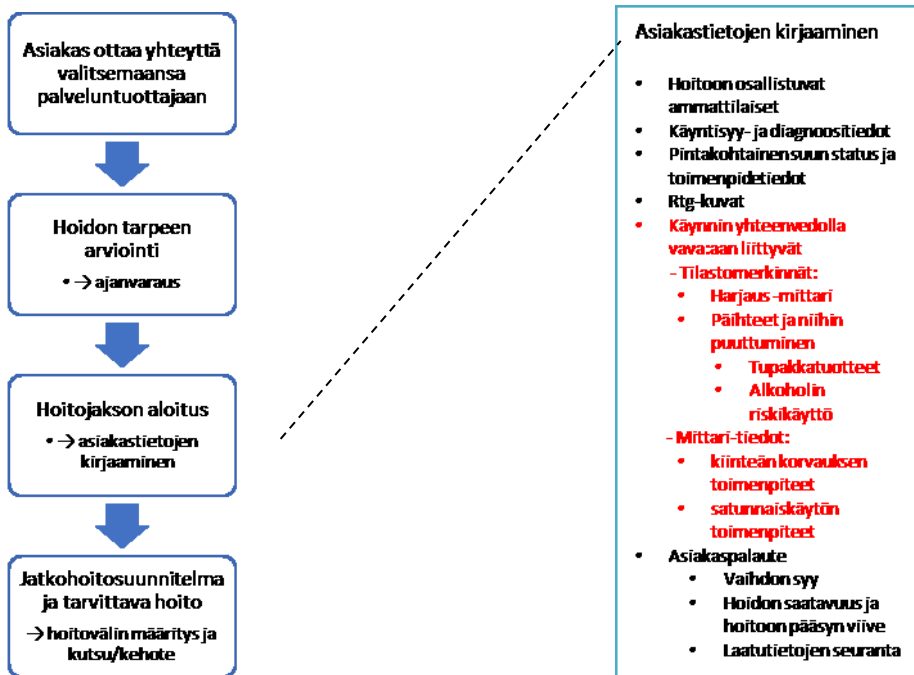
Kokeilussa tarjottava palveluvalikoima on määritelty yhteistyössä palveluntuottajien, Suomen Hammaslääkäri-liiton, Kelan sekä kunnallisten toimijoiden kanssa sosiaali- ja terveysministeriön tavoitteiden mukaisesti. **Kokeiluun kuuluvat** perushammashoidon toimenpiteet. Toimenpiteiden kertoimet on lueteltu liitteessä 8. Asiakkaalle annettu hoito perustuu suun ja hampaiden tutkimukseen, diagnoosiin, pitkäaikaiseen hoitosuunnitelmaan ja siihen asiakkaan sitouttamiseen sekä yksilölliseen ennalta ehkäisevään hoitoon. Vasta edellä mainitun sekä tarvittavan korjaavan hoidon jälkeen tehdään mahdollinen tarvittava proteettinen hoito. Täytteiden pysyvyyttä seurataan kokeilun aikana.

Palveluun ei kuulu erikoishammaslääkäritasoinen hammashoito. Mikäli asiakas tarvitsee erikoishammaslääkäritasosta hammashoitoa, hammaslääkäri voi konsultoida Suu- ja leukasairauksien poliklinikkaa ja/tai asiakas voidaan lähettää joko Tampereen kaupungin Suupolille tai erikoissairaanhoidon kriteerien mukaisesti. Vavaasiakkaiden lähetteet pyritään tarkastamaan kriteerien täyttymisen osalta ensin ennen kuin asiakas asetetaan sinne jonoon. Lisäksi on mahdollista, että asiakas saa tarvitsemansa erikoishammaslääkäritasoisen hoidon valinnanvapauskokeilun ulkopuolella, esimerkiksi palveluntuottajan tarjoamana yksityispalveluna. Nämä toiminnot eivät kuulu kokeilun piiriin. Palveluun eivät myöskään kuulu hammastekniset työt eivätkä esimerkiksi suun ulkopuolisten täytteiden materiaalikustannukset, jotka peritään asiakkaalta palveluntuottajan oman hinnaston mukaisesti. Tämä on syytä informoida asiakkaalle jo hoitosuunnitelman yhteydessä. Asiakkaan kanssa käydään yhdessä läpi suunnitellun hoidon kustannusarvio, ja selvennetään, mitkä hoitotoimenpiteet kuuluvat kokeilun piiriin ja mitkä eivät, näin muun muassa edellä mainittujen materiaalikustannusten osalta.



3.4 Hoitoprosessi, seuranta- ja laatumittarit

Kokeiluun osallistuvan asiakkaan hoitoprosessi on kuvattu alla. Asiakkaan hoitoprosessia seurataan seuranta- ja laatumittarein, jotka on tarkemmin lueteltu luvussa 4. Alla on kuvattu kokeilun valinnanvapausasiakkaan hoitopolku.



Kaavio 1. Kokeilun valinnanvapausasiakkaan hoitopolku



4 Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset

Palveluntuottajille maksetaan korvausmallin (liite 5) mukaisesti korvauksia, joita täsmennetään tässä kappaleessa.

4.1 Kiinteä korvaus ja sen sisältö

Palveluntuottajalle maksetaan sen hoitovastuulla olevista asiakkaista kiinteä korvaus, jonka suuruus on 150 euroa. Kiinteän korvauksen hoitopaketti sisältää suun ja hampaiden tutkimuksen (SAA02), tarvittavat diagnoosia täsmentävät röntgenkuvat (EB1SA x2 tai EB1AA ja/tai EB1CA), pidemmän aikavälin hoitosuunnitelman ja siihen liittyen yksilöllisen omahoitosuunnitelman, tarvittavan ennaltaehkäisevän hoidon (SCA01, SCA02, SC03) sekä tarvittaessa yhden lohkeaman (SFA10 tai SFA20) korjauksen ja siihen liittyvän puudutuksen (WX110 tai WZ290). Mikäli tässä yhteydessä paikattaessa hammasta on kyseessä hammas, jossa on primaarikariesta, voidaan kirjata suoriteperusteinen toimenpide-koodi. Hoitosuunnitelma tehdään yhdessä potilaan kanssa sitouttaen hänet hoitoonsa.

Hoidon tarpeen arviointi tehdään asiakkaan yhteydenoton yhteydessä. Esihaastattelun yhteydessä kirjataan potilaan esitiedot kuten yleissairaudet ja lääkitykset sekä lääkeaineyleherkkyydet, omahoito ja -välineet (harjauksen- ja hammasvälien puhdistus -sisältömerkintätieto) sekä päihteiden käyttö sisältömerkintätietoineen (liite 10). Suun ja hampaiden tutkimus edellyttää sekä parodontologisten ja kariologisten pintakohtaisten merkintöjen tekemisen potilastietojärjestelmään. Parodontologinen status sisältää parodontologisten löydösten kirjaukset, etenkin pintakohtaiset kirjaukset plakista (Visible Plaque Index=VPI), vähintään 4 mm:n taskuista ja ienverenvuodosta, jonka pohjalta potilastietojärjestelmä laskee Bleeding On Probing (BOP%) -indeksin. Tarvittaessa kirjataan myös purennalliset seikat, furkaatioleesiot, hampaiden liikkuvuudet sekä ienvetäytymät. Tämän pohjalta määritetään päädiagnoosi (voidaan kirjata muitakin tutkimuksessa todettuja diagnooseja), pidemmän aikavälin hoitosuunnitelma sekä yksilöllinen hoitoväli. Hoitoväli määritetään ottaen huomioon suusairauden riski, asiakkaan terveystietäytyminen sekä mahdolliset suusairauksiin liittyvät yleisterveydelliset seikat.

Hoitosuunnitelmaan sisältyy yksilöllinen omahoitosuunnitelma, jossa on otettu kantaa elintapoihin (ravitsemustottumukset) sekä omahoitoon ja -välineisiin. Omahoitosuunnitelmaan on kirjattu asiakkaan kanssa yhdessä sovitut yksilölliset omahoitovälineet ja fluorituotteiden käyttö sekä tarvittava elintapoihin, kuten ravitsemukseen liittyvät ohjeet (viitteenä: käypä hoito, kariuksen hallinta). Kiinteään korvaukseen kuuluvat terveysneuvonta ja suusairauksien ennaltaehkäisevä hoito, joka sisältää yksilöllisten hammashoitovälineiden käytön ohjauksen sekä pidempiaikaisen suunnitelman suusairauksien ehkäisemiseksi käsittäen ravintoneu-



vontaa ja muuta ohjausta tai toimenpiteitä, kuten fluorausta. Lisäksi tupakkatuotteita käyttäviä kannustetaan savuttomuuteen, tupakkatuotteita käyttäville annetaan mini-interventio sekä tarvittaessa Käypä hoitosuosituksen mukaisesti tehdään tupakkatuotteista vieroituksen hoitosuunnitelma vieroituksineen. Tupakkatuotteita ovat savukkeet, nuuska ja sähkötupakka. Niiden päivittäinen käyttö ja lopettaminen kirjataan. Mikäli suussa on havaittavissa tai muutoin havaitaan alkoholin riskikäyttöä, otetaan alkoholin riskikäyttö puheeksi ja kerrotaan riskikäytön vaikutuksista suun terveyteen. Tarvittaessa ohjeistetaan potilasta kääntymään omalääkärin tai työterveyden puoleen alkoholin riskikäytön tai tupakoinnin vieroituksen osalta.

Hoitosuunnitelman pohjalta kirjataan myös työnjakoon liittyvä hoitosuunnitelma, jossa otetaan kantaa, tulisi-ko asiakkaan käydä hoitovälin aikana ylläpito-hoidossa suuhygienistillä ja mikä sen ajankohta olisi. Ylläpitoväli määritetään ottaen huomioon suusairauden uusiutumisen riski sekä suusairauksiin liittyvät yleisterveydelliset seikat ja asiakkaan terveystilanteen. Hoitojakso käsittää tutkimuksesta alkavan jakson loppuen viimeiseen hoitosuunnitelmassa suunniteltuun toimenpiteeseen ennen seuraavaa tutkimusta. Kirjataan asiakkaan seuraava tutkimusajankohta sekä asetetaan mahdollinen kutsu / kehote. (Liite 10).

4.2 Suoriteperusteiset korvaukset

Mikäli asiakkaalle tehdään muita kiinteän korvauksen pakettiin kuulumattomia toimenpiteitä, niistä maksetaan suoriteperusteiset korvaukset. Tämä sisältää parodontologisen, kariologisen, endodonttisen, kirurgisen ja protetiikan perushoidon palvelut, pohjana käytetään SHL:n asiantuntijatyöryhmän aikaperusteisia kertoimia. Parodontologisten toimenpiteiden: SDA02, SDA03, SDA04, SDA05, SDA12 kertoimia on korotettu sekä seuraavia toimenpiteitä SBA00, SDC20, SFA30, SFA40, SFB10, SFC00, SGB00, EBA12, EBA40 on laskettu (liite 8).

4.3 Satunnainen käyttö-korvaus

Niille asiakkaille, jotka eivät halua suun ja hampaiden tutkimusta voidaan tehdä yksittäinen kiireellinen / puolikiireellinen / kiireetön toimenpide, josta korvataan 51 € / toimenpide. Yksittäinen toimenpide on mahdollista tehdä vain kaksi kertaa 12 kk:n aikana. Mikäli valinnanvapausasiakas haluaa kolmannen yksittäisen toimenpiteen, niin tällöin on tehtävä kiinteän korvauksen peruspakettiin kuuluvat toimenpiteet, kuten suun ja hampaiden tutkimus sekä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä kirjauksineen, jotta asiakas on kokeilun piirissä. Tähän pakettiin voidaan sisällyttää noin 10 %:a asiakkaista. Toimenpidekoodia SAA01 ei voi käyttää satunnaiskäytön toimenpiteenä.





4.4 Kannustimet

Kokeilussa testataan mittarien käyttöä ja soveltuvuutta varsinaisen palvelujen laadun kustannusvaikuttavuuden selvittämiseen. Palveluntuottajia kannustetaan laatu- ja seurantamittarien käytöstä ja siihen on osoitettu korvaus, joka on noin 10 % kokeilun palveluntuotantoon varatusta määrärahasta.

Kannustinperusteisten korvausten edellytyksenä tulevat olemaan palvelujen laatu, kustannustehokkuutta sekä hoidon vaikuttavuutta koskevat kriteerit, joita käytetään palveluprosessin seurannan ja laadun arvioimiseen. Kriteerit pyritään täsmentämään kokeilun avulla.

Hoidon vaikuttavuutta pyritään tässä kokeilussa selvittämään seuraavin kriteerein ja pistein, jokaisesta kriteeristä/kohdasta saa pisteen (p). Näitä seurataan sisältömerkinnöin potilaskohtaisesti:

- 1 hoitoon pääsy aika* 1p
- 2 pitkäaikainen hoitosuunnitelma on tehty: 4,5p (jos kaikki alla olevat on kirjattu)
 - a. omahoitosuunnitelma on tehty (0,75p) ja omahoidon ohjausta (0,75p) on annettu** 1,5p
 - b. harjaus- ja hammasvälien puhdistustieto on kirjattu 0,5p
 - c. tupakkatuotteiden tiedot 1,5p***
 - i. tupakkatuotteiden käytön määrä/vrk on kirjattu (0,1p) ja tupakkatuotteiden lopettamisen mini-interventio annettu (0,4p) 0,5 p
 - ii. tupakkatuotteista vieroituksen hoitosuunnitelma tehty ja vieroitus on aloitettu (yksilöllinen ohjaus, mahdollinen lääkityshoito seurantoineen ja tarvittaessa ohjaus toiselle ammattilaiselle) 1p
 - d. diagnoosi on kirjattu 1p
- 3 iensairauksien tutkimus ja hoito on kohdennettua 2,5p****
 - a. parodontologinen tutkimus tehty ja löydökset kirjattu (1p)
 - b. hoitotoimenpiteet vastaavat tutkimuslöydöksiä ja diagnoosia (1p) (tämä edellyttää kohdan a. kirjausta)
c. parodontiitti/parodontiittialttiille potilaille on ylläpitohoitoväli määritetty 0,5p
- 4 asiakaspalaute Net Promoter Score (NPS) -kyselyä mukaillen (liite 3) ***** 2p

Yhteensä max 10 pistettä





*lasketaan kaikkien kokeilussa mukana olevien palveluntuottajien hoitoon pääsyajan mediaani ja vertailaan palveluntuottajia sen suhteen. **Mediaanin alapuolella oleva saa 0,5p ja yläpuolella oleva ei saa pistettä.**

** omahoitosuunnitelmaan sisältyy yksilöllinen omahoitosuunnitelma, jossa on otettu kantaa elintapoihin (ravitsemustottumukset) sekä omahoitoon ja -välineisiin (myös harjaustieto kuten kohdassa 2b). Omahoitosuunnitelmaan on kirjattu asiakkaan kanssa yhdessä sovitut yksilölliset omahoitovälineet ja fluorituotteiden käyttö sekä tarvittava elintapoihin, kuten ravitsemukseen liittyvät ohjeet. Omahoitosuunnitelmassa on lisäksi tupakkatuotteiden tiedot kuten kohdassa 2c.

*** mikäli on kirjattu tupakointimäärä ja annettu tupakoinnin lopettamisen mini-interventio = 0,5p, mikäli näiden lisäksi on tehty tupakasta vieroituksen hoitosuunnitelma (tupakoinnin lopettamisen käypä hoitosuunnitelman mukaisesti) sekä mikäli on aloitettu tupakasta vieroitus (yksilöllinen ohjaus + mahdollinen lääkityshoito seurantoinen + tarvittaessa ohjaus toiselle ammattilaiselle) = 0,5p; yhteensä 1p. Mikäli asiakas ei käytä tupakkatuotteita tai on jo lopettanut = 1p.

**** jokaiselle palveluntuottajalle tehdään iensairauksien tutkimuksen osalta kymmenen asiakkaan pistokoe

***** pisteistä 0,5p saadaan kysymyksestä: "Suositteisitko" (9-10), lasketaan asiakas-vastausten keskiarvo ja oltava 9 pistettä tai yli. Lisäksi 0,5p siitä, onko hoitosuunnitelma käyty läpi yhdessä asiakkaan kanssa (liite 3), vastanneista 80 % tulee vastata kohdin 1-3.

Käytettävissä olevasta kannustinrahasta 80 % jaetaan niiden palveluntuottajien kesken, jotka saavat 8-10 pistettä ja siten, että otetaan huomioon myös asiakasmäärä. Esimerkiksi: Jos kannustinrahan suuruus 40.000 ja kannustinrahaa saavat ovat hoitaneet 1000 potilasta kriteerit täyttäen. Palveluntuottaja A on hoitanut 500 asiakasta, palveluntuottaja B on hoitanut 300 asiakasta, palveluntuottaja C 200 asiakasta. Palveluntuottaja A saa $500/1000 * 40000 = 20.000$ €, palveluntuottaja B saa 12.000 € ja palveluntuottaja C 8000€.

Jäljelle jäänyt 20 % jaetaan siten, että eniten pisteitä saanut palveluntuottaja saa 50 % (puolet), ja toiseksi eniten pisteitä saanut saa 25 %. Tämän lisäksi parhaiten menestynyttä pientä palveluntuottajaa (1-5 hammaslääkärin yksikön palveluntuottaja) kannustetaan jäljelle jääneellä 25 %:lla. Jos esimerkiksi 20 %:n bonusrahaa varten jää 5000 euroa, siitä paras saa 2500 euroa ja kaksi muuta saavat 1250 euroa. Mikäli useampi palveluntuottaja saa samat pisteet, summa jaetaan tasan heidän kesken.





4.5 Korvausten maksaminen

Kiinteä korvaus maksetaan palveluntuottajalle, kun suun ja hampaiden tutkimus (SAA02) sekä ennalta ehkäisevät toimenpiteet sisältömerkintöineen on tehty. Asiakas on tehnyt palveluntuottajan valinnan, varannut ajan valitsemalleen palveluntuottajalle, tullut palveluntuottajalle hoitoon, sekä lisäksi, että tarvittavat kiinteän korvauksen toimenpiteet on tehty. Mikäli kiinteään korvaukseen kuuluva toimenpide tulee uudelleen tehtäväksi, siitä korvataan suoriteperusteisesti (liite 8). Poikkeuksena on suun ja hampaiden tutkimus (SAA02), josta ei makseta kuin kerran hoitovälin aikana. Tässä tapauksessa tarkoitetaan jaksoa hoidon aloituksesta seuraavaan hoidon aloitukseen hoitovälin määrittämällä tavalla. Peruuttamattomasta poisjäännistä maksetaan 15 min osalta 25,5 euroa ja 30 min osalta 51 euroa. Takuuna tehtävästä työstä ei makseta palveluntuottajalle.

Toimenpidettä SFA10 (yhden pinnan täyte) käytetään vertailukoodina, johon muita toimenpiteitä suhteutetaan. Pääosin on noudatettu Hammaslääkäriliiton asiantuntijaryhmän määrittelemiä aikaperusteisia kertoimia. Mikäli hoito jää kesken palveluntuottajan vaihtumisen seurauksena, asiakkaasta johtuvasta syystä tai esimerkiksi kokeilun päättyessä, niin suoriteperusteiset korvaukset maksetaan toimenpiteet tehneelle palveluntuottajalle toteutuneiden toimenpiteiden mukaisesti, vaikka ne kuuluisivatkin kiinteän korvauksen piiriin. Kiinteää korvausta, suoritekorvauksia ja niihin liittyviä painokertoimia, satunnainen käyttö -korvausta sekä kannustinkorvauksia voidaan tarkistaa kokeilun aikana. Kokeilun budjettia seurataan säännöllisesti ja mikäli raha loppuu kesken kokeilun, asiakkaiden hoidot siirtyvät takaisin kokeilukuntiin ellei palveluntuottaja toisin sovi asiakkaan kanssa.

4.6 Maksuliikenne

Palveluntuottajan laskutus perustuu kuukausittaiseen asiakasmäärään perustuvaan kiinteään korvaukseen sekä kuukausittain laskutettaviin suorituskorvauksiin. Kiinteän korvauksen perusteena toimiva asiakasmäärä perustuu järjestäjän kuukausittain toimittamaan asiakaslistaan. Suoritekorvaukset perustuvat potilastietojärjestelmään kirjattuihin toimenpiteisiin. Järjestäjä lataa järjestelmästä joka kuun alussa koontiraportin edellisen kuukauden aikana kirjatusta suoritekorvauksen piirissä olevat suoritteista. Järjestäjä lähettää koontiraportin palveluntuottajalle, joka laskuttaa järjestäjää koontiraportin perusteella. Edellisen kuun palkkioraportti ajetaan kuun ensimmäisellä viikolla porrastetusti ja lähetetään palveluntuottajalle tarkastettavaksi ja palveluntuottaja tekee tästä verkkolaskun järjestäjälle (Tampereen kaupunki isäntäkuntana) Tampereen kaupungin yleisten laskutusperiaatteiden mukaisesti (liite 9).





Lasku toimitetaan järjestäjälle verkkolaskuna seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä. Palveluntuottajalla voi olla vain yksi laskuttava taho ja laskuttajan tunnus silloinkin, kun palvelut tuotetaan useamman toimijan verkostona, osuuskuntana tai alihankintana.

Palveluntuottaja voi laskuttaa vain niistä suoritteista, jotka on kirjattu potilastietojärjestelmässä järjestäjän rekisteriin ohjeiden mukaisesti. Järjestäjällä on oikeus myös pistokokein tarkistaa laskutuksen perusteita. Sanktio väärinkäytöksestä voi olla palveluntuottajan sulkeminen kokeilun ulkopuolelle.

4.7 Korvausten ja muiden ehtojen muuttaminen

Palvelun järjestäjä voi muuttaa tässä sääntökirjassa kuvattuja korvauksia ja korvausperusteita. Näissä tilanteissa järjestäjä neuvottelee asiasta palveluntuottajan kanssa, ja palveluntuottaja voi irtautua kokeilusta ilman erillistä irtisanomisaikaa ilmoittamalla asiasta järjestäjälle. Edellä kuvattu menettely koskee myös muita muutoksia tämän sääntökirjan ehtoihin, silloin kun muutoksilla on olennainen vaikutus palvelun sisältöön, toimintamalleihin tai muihin käytäntöihin.

5 Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen

Palveluntuottajan rikkoessa tämän dokumentin ehtoja ja periaatteita, on järjestäjällä oikeus käyttää seuraavia oikaisukeinoja:

5.1 Huomautus

Järjestäjä voi antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen, mikäli

- a. palveluntuottajan tarjoamien palvelujen laatu poikkeaa sovitusta;
- b. palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä; tai
- c. palveluntuottaja ei noudata kokeilun ehtoja ja periaatteita.

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi huomautuksen saatuaan.

5.2 Varoitus

Mikäli palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä järjestäjän huomautuksesta korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta, on järjestäjällä oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi varoituksen saatuaan.





5.3 Hyväksymisen peruuttaminen

Hyväksymisen peruuttamisessa noudatetaan palvelusetelilakia. Lisäksi palveluntuottajan hyväksyminen tämän asiakirjan kohteena olevaan kokeiluun osallistumisesta voidaan peruuttaa, mikäli:

- d. palveluntuottaja ei ole korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta järjestäjän varoituksesta huolimatta.
- e. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
- f. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on lainvoimaisella tuomiolla tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- g. palveluntuottaja ei kykene muuttamaan toimintaansa palvelun järjestäjän tekemien kohtuullisten ehtojen päivitysten mukaiseksi 60 päivän kuluessa järjestäjätahon lainvoimaisesta kyseistä päivitystä koskevasta päätöksestä.
- h. palveluntuottaja kieltäytyy vastaanottamasta valinnan tehnyttä asiakasta tai ohjaa asiakasta aktiivisesti valitsemaan jonkun muun vastaavaa palvelua tuottavan toimijan.



6 Kustannukset

Kokeiluun on varattu rahaa kaikkiaan 1 400 000 milj., joka jaetaan, kuten edellä on esitetty, palveluntuottajien korvauksiin.

7 Palvelun tuottajien vertailun mahdollistaminen

Palveluntuottajia vertaillaan kannustimien laskemiseen käytettyjen kriteerien ja näin laskettujen pisteiden avulla (kts. kohta 4.4). Parhaiten menestyneet palveluntuottajat julkistetaan loppuvuodesta verkkosivuillamme.

8 Viestintä

Kokeilun osalta on laadittu viestintäsuunnitelma ja -aikataulu yhteistyössä kokeiluun osallistuvien kuntien viestinnän ammattilaisten kanssa (liite 12).

9 Kokeilun arviointi

Käynnissä olevan valinnanvapauskokeilun yksi keskeinen tavoite on tiedontuotanto valinnanvapauslainsäädännön tueksi. Arviointia tehdään yhteistyössä STM:n, arvioinnin toteuttajan Owl Groupin ja muiden hankkuntien kanssa. Valinnanvapauskokeilun kansalliseen arviointiin sitoudutaan STM:n edellyttämällä tavalla. Kokeilussa pyritään myös arvioimaan, voivatko tähän suun terveydenhuollon valinnanvapauskokeiluun valitut kriteerit toimia palvelun ja annetun hoidon laadun, kustannustehokkuuden ja hoidon vaikuttavuuden korvausmallin seurannan mittareina ja kannustinkriteereinä (kohta 4.4). Lisäksi arvioidaan, onko kokeilun avulla mahdollista rakentaa palveluntuottajille kannustinjärjestelmä mahdollista pilotointia varten. Edellisten lisäksi voidaan toteuttaa täydentäviä arviointi- ja tutkimushankkeita, joilla tuetaan maakunnan omaa sotevalmistelua. Kokeilussa varaudutaan myös kokeilun palaute/arviointi- ja työhyvinvointikyselyyn yhteistyökumppanien ja palveluntuottajien kanssa. Kokeilussa pyritään myös mahdollistamaan tutkijalähtöisiä tutkimushankkeita yhteistyössä yliopistojen ja muiden tutkimusorganisaatioiden kanssa. Kokeilun tuloksia arvioidaan koko hankkeen ajan, ja niitä hyödynnetään jatkossa mahdollisen pilotoinnin ja Pirkanmaan soteuudistuksen valmistelussa.



10 Kokeilun riskien arviointi

Suun terveydenhuollon kokeilun riskit on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Riski	Vaikutukset	Ehkäisy
Ihmiset eivät käytä valinnanvapautta.	Kokeilusta ei saada tietoja palvelujen valinnasta.	Viestitään valinnanvapaudesta ja mahdollisuudesta ja tehdään valinta mahdollisimman yksinkertaiseksi.
Yritykset tai yksityiset ammattiharjoittajat eivät listaudu palveluntuottajiksi.	Kokeilu epäonnistuu, koska valinnanvapautta ei pystytä käyttämään.	Listautumisen kriteerien ja korvaustason suunnittelussa ovat mukana palveluntuottajien edustajat (Tampereen Hammaslääkäri-seura ja Suomen Hammaslääkäriliitto). Korvausten maksatuksesta ja tasosta keskustellaan paikallisten yritysten ja palveluntuottajien kanssa, ja haetaan molemmin puolin tyydyttävä korvausmalli. Korvausten tason perusteet esitellään avoimesti kaikille osapuolille, viestintä.
ICT-ratkaisut eivät tue suun terveydenhuollon valinnanvapauskokeilua.	Palvelun tuottajat eivät sitoudu kokeiluun ja palvelun toteutumisen seuranta vaikeutuu sekä hallinnollinen työ ja kustannukset lisääntyvät.	ICT-ratkaisuja selvitetään koko valmistelun ajan.
Kokeilusta saatavat kokemukset eivät ole hyödynnettävissä.	Kokeilusta saatavat kokemukset eivät ole hyödynnettävissä.	Kokeilun valmistelussa pyritään tiiviiseen yhteistyöhön STM:n ja Kelan kanssa.
Valinnanvapauskokeilut toteutetaan palvelusetelilain puitteissa, kun taas pilotit uuden valinnanvapauslain mukaisesti.	Kokeilusta saatavat kokemukset eivät ole hyödynnettävissä piloteissa.	Kokeilun valmistelussa pyritään tiiviiseen yhteistyöhön STM:n ja Kelan kanssa.
Kokeilun lyhyt kesto	Asiakkaiden käyttäytymisestä ei saada riittävästi kokemuksia	



11 Liitteet

Liite 1. Asiakasmäärän jakaantuminen kunnittain

Kunta	Asiakkaiden määrä
Tampere ja Orivesi	2750
Nokia	625
Pirkkala ja Vesilahti	625
Valkeakoski	400
Yhteensä	4400



**Liite 2. OHIP-14-kysely**

14 kysymystä käsittävä **Oral Health Impact eli OHIP-14** (Slade ja Spencer 1994, Slade 1997).

1. Toimintarajoite

Onko Teillä ollut vaikeuksia sanojen lausumisessa hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

- 1 Hyvin usein
- 2 Melko usein
- 3 Joskus
- 4 Hyvin harvoin
- 5 Ei lainkaan
- 6 En osaa sanoa

Onko Teistä tuntunut, että makuaistinne on heikentynyt hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

- 1 Hyvin usein
- 2 Melko usein
- 3 Joskus
- 4 Hyvin harvoin
- 5 Ei lainkaan
- 6 En osaa sanoa

- 0=ei koskaan
- 1=harvoin
- 2=usein
- 3=melko usein
- 4=erittäin usein

2. Kipu

Oletteko tuntenut suussanne kipua tai särkyä?

- 1 Hyvin usein
- 2 Melko usein
- 3 Joskus
- 4 Hyvin harvoin
- 5 Ei lainkaan
- 6 En osaa sanoa

- 0=ei koskaan
- 1=harvoin
- 2=usein
- 3=melko usein
- 4=erittäin usein

Onko Teidän ollut hankala syödä joitakin ruokia hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

- 1 Hyvin usein
- 2 Melko usein
- 3 Joskus
- 4 Hyvin harvoin
- 5 Ei lainkaan
- 6 En osaa sanoa

- 0=ei koskaan
- 1=harvoin
- 2=usein





3=melko usein
4=erittäin usein

3. Psyykkinen epämukavuus

Oletteko ollut vaivautunut hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

1 Hyvin usein
2 Melko usein
3 Joskus
4 Hyvin harvoin
5 Ei lainkaan
6 En osaa sanoa

0=ei koskaan
1=harvoin
2=usein
3=melko usein
4=erittäin usein

Oletteko tuntenut olonne jännittyneeksi tai kireäksi hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

1 Hyvin usein
2 Melko usein
3 Joskus
4 Hyvin harvoin
5 Ei lainkaan
6 En osaa sanoa

0=ei koskaan
1=harvoin
2=usein
3=melko usein
4=erittäin usein

4. Fyysinen haitta

Oletteko joutunut hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia noudattamaan ruokavaliota, johon ette ole tyytyväinen?

1 Hyvin usein
2 Melko usein
3 Joskus
4 Hyvin harvoin
5 Ei lainkaan
6 En osaa sanoa

0=ei koskaan
1=harvoin
2=usein
3=melko usein
4=erittäin usein

Oletteko joutunut keskeyttämään ruokailun hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

1 Hyvin usein
2 Melko usein
3 Joskus





- 4 Hyvin harvoin
- 5 Ei lainkaan
- 6 En osaa sanoa

- 0=ei koskaan
- 1=harvoin
- 2=usein
- 3=melko usein
- 4=erittäin usein

5. Psykkinen haitta

Onko Teidän ollut vaikea rentoutua hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

- 1 Hyvin usein
- 2 Melko usein
- 3 Joskus
- 4 Hyvin harvoin
- 5 Ei lainkaan
- 6 En osaa sanoa

- 0=ei koskaan
- 1=harvoin
- 2=usein
- 3=melko usein
- 4=erittäin usein

Oletteko ollut hämmentynyt tai nolostunut hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

- 1 Hyvin usein
- 2 Melko usein
- 3 Joskus
- 4 Hyvin harvoin
- 5 Ei lainkaan
- 6 En osaa sanoa

- 0=ei koskaan
- 1=harvoin
- 2=usein
- 3=melko usein
- 4=erittäin usein

6. Sosiaalinen haitta

Oletteko ollut ärtyisä muiden ihmisten seurassa hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

- 1 Hyvin usein
- 2 Melko usein
- 3 Joskus
- 4 Hyvin harvoin
- 5 Ei lainkaan
- 6 En osaa sanoa

- 0=ei koskaan
- 1=harvoin
- 2=usein





3=melko usein
4=erittäin usein

Onko teillä ollut vaikeuksia jokapäiväisissä askareissanne hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

1 Hyvin usein
2 Melko usein
3 Joskus
4 Hyvin harvoin
5 Ei lainkaan
6 En osaa sanoa

0=ei koskaan
1=harvoin
2=usein
3=melko usein
4=erittäin usein

7. Vajaakykyisyys

Oletteko mielestänne ollut tyytymätön elämäännne hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

1 Hyvin usein
2 Melko usein
3 Joskus
4 Hyvin harvoin
5 Ei lainkaan
6 En osaa sanoa

0=ei koskaan
1=harvoin
2=usein
3=melko usein
4=erittäin usein

Oletteko ollut täysin toimintakyvytön hampaistanne, suustanne tai proteeseistanne johtuvien ongelmien takia?

1 Hyvin usein
2 Melko usein
3 Joskus
4 Hyvin harvoin
5 Ei lainkaan
6 En osaa sanoa

0=ei koskaan
1=harvoin
2=usein
3=melko usein
4=erittäin usein



Liite 3. Vaihdon syyt -kysely

Vaihdon syy -kysymykset

1. Minulle tärkeä peruste valita tämä suunhoitoyksikkö oli (valitse 1-3 sopivinta vaihtoehtoa)
[Monivalinta 0-3 vaihtoehtoa, joista k) yksi vaihtoehto]
 - a) Suunhoitoyksikön hyvä sijainti
 - b) Hyvät kulkuyhteydet (julkinen liikenne)
 - c) Hyvät pysäköintimahdollisuudet ja kulkuyhteydet (omalla autolla)
 - d) Hammaslääkäriaikojen saatavuus
 - e) Suuhygienistiaikojen saatavuus
 - f) Suunhoitoyksikön aukioloajat
 - g) Hyvä hoidon laatu suunhoitoyksikössä
 - h) Pitkäaikainen hoitosuhde tietyn hammaslääkärin tai suuhygienistin kanssa
 - i) Toimitilojen viihtyvyys
 - j) Esteetön liikkuminen: esim. automaattisesti avautuvat ovet, tasaiset kävelyreitit sekä opasteiden ja ohjeiden selkeys
 - k) Muu peruste, mikä? [avoin kenttä]
2. Saitko riittävästi tietoa valinnan tekemiseksi? (Kyllä/ Ei, ja vapaa kenttä)
3. Oliko riittävästi sopivia vaihtoehtoja tarjolla? (Kyllä/ Ei, ja vapaa kenttä)
4. Olen käynyt suun hoidossa viimeisen 24 kk aikana yhteensä (_____) kertaa:
 - a) kunnan järjestämässä suunhoidossa: (Kyllä / Ei)
 - b) yksityisesti järjestetyssä suunhoidossa: (Kyllä / Ei)Jos et ole käynyt suun hoidossa viimeisen 24 kk aikana, milloin edellinen käyntisi oli:

5. Edelliseen kysymykseen liittyen, kävitkö viimeksi
 - a) hammaslääkärillä
 - b) suuhygienistillä?





Liite 4. Esimerkki asiakaskyselystä

Asiakaskyselyssä käytetään Net Promoter Score (NPS)-suosittelevuuskysymystä, toimintamalliin liittyvää kysymystä sekä vapaata palautetta.

1. NPS-kysymyksessä kysytään ”Kuinka todennäköisesti suosittelet käyttämäsi palvelua läheillesi tai ystävällesi?” Siihen vastataan asteikolla 0–10 (0 = en suosittele, 10 = suosittelisin lämpimästi)
2. Onko kanssasi käyty läpi suunhoidon hoitosuunnitelmasi ja aiotko sitoutua siihen? Siihen vastataan asteikolla 1= on käyty läpi, ja aion sitoutua siihen, 2= on käyty läpi, ja aion osittain sitoutua siihen, 3= on käyty läpi, mutten aio sitoutua siihen, 4= ei ole käyty läpi
3. Kiitos, pyydämme antamaan vapaata palautetta asiakaskokemuksestasi





Liite 5. Korvausmalli

Kokonaiskorvaus on keskimäärin 300 euroa asiakasta kohden.

I Kiinteä korvaus 150 euroa

Suun ja hampaiden tutkimus (sis.bw-rtg-kuvat ja / tai tarkennuskuva), ennaltaehkäisevä hoito ja omahoito-suunnitelma diagnoosi, pidemmän aikavälin hoitosuunnitelma, hoitovälin määritys, tarvittaessa yksi lohkeaman paikkaus (1. tai 2-pinta), ja siihen liittyvä puudutus, kutsu / kehote.

II Suoriteperusteinen maksu

Tämä sisältää parodontologisen, kariologisen, endodonttisen, kirurgisen ja protetiikan perushoidon palvelut, pohjana käytetään SHL:n asiantuntijatyöryhmän aikaperusteisia kertoimia (liite 8).

III Satunnainen käyttäjä-paketti

Niille asiakkaille, jotka eivät halua suun ja hampaiden tutkimusta voidaan tehdä yksittäinen kiireellinen / puolikiireellinen / kiireetön yksittäinen toimenpide, josta korvataan 51 € / toimenpide (esim. lohkeaman korjaus tai muu vastaava hoitotoimenpide). Mikäli asiakas haluaa kolmannen yksittäisen toimenpiteen, on tehtävä kiinteän korvauksen peruspakettiin kuuluvat toimenpiteet, kuten suun ja hampaiden tutkimus sekä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä kirjauksineen. Tähän pakettiin voidaan sisällyttää noin 10 %:a asiakkaista. Yksittäinen toimenpide on mahdollista tehdä vain kaksi kertaa 12 kk:n aikana.

IV Kannustimet korkeintaan 10 %

Kannustinperusteisia korvauksia maksetaan loppuvuodesta seuraavien kriteerien perusteella:

hoitoprosessiin liittyvät kirjaukset, asiakaspalaute, hoidon saatavuus, asiakaspalaute sekä hoidolliset laatumittarit kirjattuna. Näiden osalta pisteytys, kuten kohdassa 4.4.





Liite 6. Kooste palveluntuottajalta vaadituista dokumenteista

Hammaslääkäri:

- Nimi:
- Terhikki:
- Rekisteröintinumero:
- Kielitodistus:
- SV:
- Synt.aika:
- Toimikortti:
- Tietosuojaverkko kurssi:
- Potilastiedon arkiston verkkokurssi:
- Rakenteisen kirjaamisen kurssi:
- Effic Lifecare käyttäjähakemus:
- Effic Lifecare koulutus:
- Aloittaa:

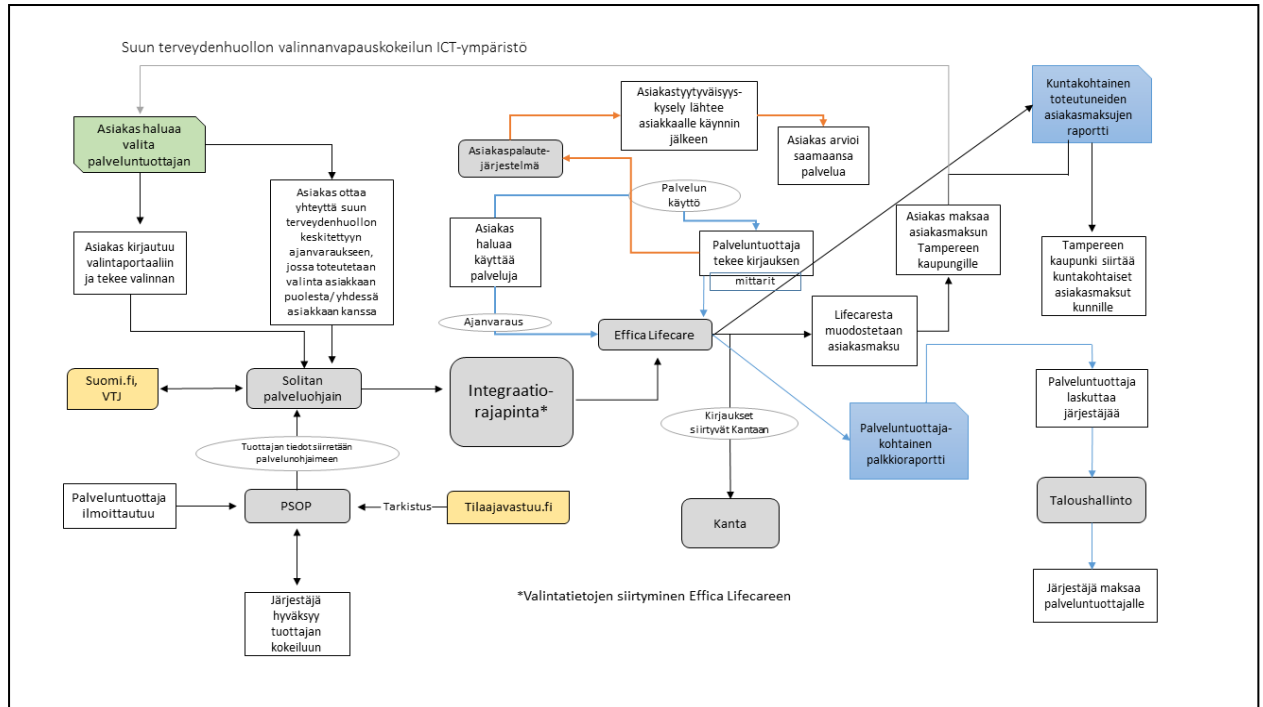
Lisäksi tilaajavastuulain (1233/2006 § 5) sekä palvelusetelilain (569 / 2009 § 5) edellytykset palveluntuottajille.

Hammashoitaja:

- Nimi:
- Terhikki:
- Rekisteröintinumero:
- Synt.aika:
- Kielitodistus:
- Tietosuojaverkko kurssi:
- Potilastiedon arkiston verkkokurssi:
- Rakenteisen kirjaamisen kurssi:
- Effic Lifecare käyttäjähakemus:
- Effic Lifecare koulutus:
- Aloittaa:



Liite 7. ICT-ratkaisut





Liite 8. Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon asiakasmaksut

Kunnallinen hammashoito on maksullista 18 vuotta täyttäneille. Rintamaveteraanilta ei peritä maksua tarkastuksesta, ehkäisevästä hoidosta eikä protetiikkaan liittyvästä kliinisestä työstä.

Hammashoitomaksuja ei voi maksaa hammashoitolassa, vaan hoidon aikana tai sen jälkeen asiakkaalle lähetetään lasku kotiin. Kunnallisesta hammashoidosta ei saa KELA-korvausta.

Tarkat hintatiedot saat hammashoitoloista. Hoidon alussa voit pyytää hoidon kustannusarvion.

Käyntimaksu suuhygienistillä 10,20 euroa

- peritään jokaisesta käynnistä

Käyntimaksu hammaslääkärillä 13,10 euroa

- peritään jokaisesta käynnistä

Käyntimaksu erikoishammaslääkärillä 19,20 euroa

- peritään jokaisesta käynnistä

Tarkastus tai tutkimus laajuuden mukaan 8,40 - 37,50 euroa

Röntgentutkimus 8,40 - 54,90 euroa

Puudutus 8,40 euroa

Ehkäisevä hoito 7,30 euroa

- esim. terveysneuvonta, kotihoidon opetus, tarpeellinen fluorikäsittely tai muu vastaava käsittely, plakin ja plakkiretenttioiden poisto

Hammaskivenpoisto 8,40 - 77,00 euroa

- toimenpiteen laajuuden mukaan käyntikerralta

Paikkaushoidot 18,90 - 77,00 euroa

- toimenpiteen laajuuden mukaan

Juurihoidot 18,90 - 54,90 euroa käyntikerralta



**Suukirurgiset toimenpiteet**

- hampaan poisto 18,90 euroa
- vaativa hampaan poisto 37,50 euroa
- leikkauksellinen hampaan poisto 54,90 - 77,00 euroa
- ensiapuluonteinen toimenpide, jälkitarkastus, ompeleiden poisto 8,40 euroa

Hammaslääkärin kirjoittama todistus enintään 47,50 euroa

Peruuttamaton poisjänti 50,80 euroa

Käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä vastaanottoajasta peritään 15 vuotta täyttäneeltä asiakasmaksuna 50,80 euroa. Maksu voidaan periä, jos aikaa ei peruuteta viimeistään 24 tuntia ennen varattua aikaa. Maksua ei peritä, jos peruuttamatta jättämiseen on hyväksyttävä syy.





Liite 9. Kokeilun suoriteperusteiset kertoimet

Kokeilun kustannusarvio				
Sinisellä on kiinteä korvaus	Yksikköhinta			
	51,00 €			
Koodi	Toimenpide	Kokeilun kerroin	Kokeilun hinta	Mittarit
		pkt	Paketti 150€	
SAA02	Suun perustutkimus	pkt		kiintk
EB1SA	Hammasröntgen, Bite-Wing -kuvaus hampaiston sivualueelta	pkt		kiint2
SCA01	Ehkäisevä suun terveydenhoito saman hoitokäynnin yhteydessä	pkt		kiint2
SCA02	Ehkäisevä suun terveydenhoito	pkt		kiint2
SCA03	Ehkäisevä suun terveydenhoito, laaja	pkt		kiint2
SFA10	Yhden pinnan täyte	pkt		kiint2
SFA20	Kahden pinnan täyte	pkt		kiint2
WX105	Pintapuudutus	pkt		kiint2
WX110	Infiltraatiopuudutus	pkt		kiint2
WX290	Suun alueen johtopuudutus	pkt		kiint2
SB Vastaanotolla suoritettavat täydentävät tutkimukset				
SBA00	Mikrobiologiset tutkimukset	0,50	25,50 €	
SBA10	Syljen erityisnopeuden määrittäminen	0,50	25,50 €	
SBA20	Syljen puskurikapasiteetin määrittäminen	0,40	20,40 €	
SBB00	Suun ja hampaiston valokuvaus	0,80	40,80 €	
SBB10	Hampaiston jäljennökset	0,80	40,80 €	
EB1AA	Hammasröntgen	0,50	25,50 €	
EB1CA	Hammasröntgen, lisäkuva	0,20	10,20 €	



EB1SA	(*) Hammasröntgen, Bite-Wing -kuvaus hampaiston sivualueelta (ei paketin ulkopuolella)	0,60	30,60 €	
EB1HA	Panoraamatomogrammi (Ptg)	1,40	71,40 €	
SC Suun terveyden edistäminen				
SCA Ehkäisevä suun terveydenhoito				
SCA01	Ehkäisevä suun terveydenhoito saman hoitokäynnin yhteydessä	0,50	25,50 €	
SCA02	Ehkäisevä suun terveydenhoito	1,00	51,00 €	
SCA03	Ehkäisevä suun terveydenhoito, laaja	1,00	51,00 €	
SD Ikenen ja hampaan kiinnityskudossairauksien hoito				
SDA Parodontologinen tulehduksen ja ienmuutosten hoito				
SDA01	Parodontologinen hoito, erittäin suppea	0,50	25,50 €	
SDA02	Parodontologinen hoito, suppea	1,00	51,00 €	
SDA03	Parodontologinen hoito	1,75	89,30 €	
SDA04	Parodontologinen hoito, pitkäkestoinen	2,40	122,40 €	
SDA05	Parodontologinen hoito, erittäin pitkäkestoinen	3,20	163,20 €	
SDA12	vastaa SDA10	2,40	122,40 €	
SDC Parodontologinen kiskotus				
SDC10	Parodontologinen kiskotus, suppea	0,90	45,90 €	
SDC20	Parodontologinen kiskotus, laaja	1,10	56,10 €	
SDC30	Parodontologinen vahvistettu kiskotus, suppea	1,90	96,90 €	
SDC40	Parodontologinen vahvistettu kiskotus, laaja	2,50	127,50 €	
SDD Parodontologinen purennan hoito				
			- €	



SDD01	Parodontologinen purennan hoito, suppea	0,70	35,70 €	
SDD02	Parodontologinen purennan hoito	1,50	76,50 €	
SDD10	Purennan hoito purentakiskolla parodontologisin indikaatioin	2,80	142,80 €	
SF Paikkaushoidot				
SFA Paikkaushoito suoralla menetelmällä				
SFA10	Yhden pinnan täyte	1,00	51,00 €	
SFA20	Kahden pinnan täyte	1,70	86,70 €	
SFA30	Kolmen tai useamman pinnan täyte	1,80	91,80 €	
SFA40	Hammasterä tai -kruunu	2,00	102,00 €	
SFB Paikkaushoito epäsuoralla menetelmällä				
SFB10	Suun ulkopuolella valmistettu yhden pinnan täyte**	2,00	102,00 €	
SFB20	Suun ulkopuolella valmistettu kahden pinnan täyte**	3,50	178,50 €	
SFB30	Suun ulkopuolella valmistettu kolmen pinnan täyte**	5,50	280,50 €	
SFC Paikkaushoidon tukitoimenpiteet				
SFC00	Alustäytepilari	1,90	96,90 €	
SFC01	Paikkaushoidon tukitoimenpide	0,50	25,50 €	
SG Hampaan juurenhoido				
SGA Hampaan juurikanavien laajennus ja avaus				
SGA01	Hampaan ensiapuluonteinen avaus	1,00	51,00 €	
SGA02	Hampaan juurikanavien avaus ja laajennus	1,20	61,20 €	
SGA03	Hampaan juurikanavien avaus ja laajennus, vaativa	1,60	81,60 €	
SGA04	Hampaan juurikanavien avaus ja laajennus, erittäin vaativa	2,40	122,40 €	
SGA05	Hampaan juurikanavien avaus ja laajennus, erittäin vaativa ja pitkäkestoinen	3,30	168,30 €	

SGA06	Vierasesineen poisto juurikanavasta	2,50	127,50 €	
SGB Hampaan juurentäyttö				
SGB00	Osittainen hammasytimen poisto (amputaatio)	1,00	51,00 €	
SGB10	Hampaan juurentäyttö, 1-juurikanavainen hammas	1,20	61,20 €	
SGB20	Hampaan juurentäyttö, 2-juurikanavainen hammas	1,70	86,70 €	
SGB30	Muu vaativa hampaan juurentäyttö	2,50	127,50 €	
SGC Muut juurenhoidon toimenpiteet				
SGC00	Hampaan juurikanavien lääkehoito	1,10	56,10 €	
SGC10	Hammasytimen (pulpan) kattaminen	1,10	56,10 €	
SGC20	Hampaan juurikanavaperforaation tai sisäisen resorption korjaus juurikanavan kautta	2,50	127,50 €	
SGC40	Hammaskruunun restaurointi juurenhoidon varten tai muu vastaava juurenhoidon tukitoimenpide	2,50	127,50 €	
SH Purentafysiologia				
SHA Purentafysiologinen hoitokäynti				
SHA01	Purentafysiologinen hoitokäynti, suppea	0,50	25,50 €	
SHA02	Purentafysiologinen hoitokäynti	1,20	61,20 €	
SHB00	Purentakiskon valmistus ja suuhun sovitus **	3,50	178,50 €	
SJ Oikomishoito				
SJX Muu oikomishoito				
SJX00	Hammaslääkärin tekemä oikomiskojeen korjaus	1,60	81,60 €	
SX Muut suun ja hampaiden hoidon toimenpiteet				
SXA10	Suun alueen limakalvonäytteenotto	0,30	15,30 €	
SXA20	Suun alueen paikallinen lääkehoito	0,30	15,30 €	



SXB00	Suun alueen limakalvo- ompeleiden poisto	0,40	20,40 €	
SXB10	Kiinnityksen tai kiskotuksen purkaminen	1,00	51,00 €	
SXC Suun alueen muut toimenpiteet				
SXC02	Suun ja hampaiston muu toi- menpide, suppea	0,70	35,70 €	
E Huulten, hampaiden, leuan, suun ja nielun kirurgiset toimenpiteet*				
EB Hampaiston toimenpi- teet*				
EBA Hampaiden poistot				
EBA00	Hampaan poisto	1,20	61,20 €	
EBA05	Vaativa hampaan poisto ilman leikkausta	2,00	102,00 €	
EBA10	Hampaan poistoleikkaus	4,00	204,00 €	
EBA15	Hampaiston saneeraus	2,50	127,50 €	
EBA20	Hampaan poisto osittain, he- misektio	2,50	127,50 €	
EBA12	Vaativa hampaan poistoleikkaus	7,00	357,00 €	
EBA30	Hampaan juuren poisto	1,00	51,00 €	
EBA40	Hampaan juurenpään poisto	2,00	102,00 €	
ECA10	Ikenen aukaisu	0,50	25,50 €	
ECA20	Koepalan otto ikenestä	0,90	45,90 €	
ECA30	Ienmuutoksen poisto	1,50	76,50 €	
ECB Ikenien ja hammas- harjanteen korjaavat leikkaukset*				
ECB00	Ikenen ompelu	0,70	35,70 €	
WX105	Pintapuudutus	0,30	15,30 €	
WX110	Infiltraatiopuudutus	0,30	15,30 €	
WX290	Suun alueen johtopuudutus	0,30	15,30 €	
WY Käyntityypit				



WYA20	Käynti potilaan luona	1,00	51,00 €	
WZ Todistukset, lääke- määräykset ja lausunnot				
WZA00	Suppea todistus	0,20	10,20 €	
WZA90	Muu lääkärin tai hammaslääkä- rin lausunto	0,60	30,60 €	
WZB00	Puhelimitse annettu hoito-ohje ja mahdollinen resepti	0,30	15,30 €	
SP Hammasprotetiikka (Kelakorvaus vain vete- raaneille)				
SPA Hammasprotetiikan valmistavat toimenpiteet				
SPA00	Hampaiston muotoilu proteet- tista työtä varten	1,20	61,20 €	
SPA05	Hammasproteettiseen toimen- piteeseen liittyvän ohjauksen valmistus	2,20	112,20 €	
SPA10	Tarkkuuskiinnikkeet hampaisiin tai implantteihin	3,50	178,50 €	
SPA20	Implanttijatkkeen valinta ja aset- taminen	0,80	40,80 €	
SPB Hammasprotetiikan tilapäiset rakenteet				
SPB00	Tilapäinen tehdasvalmisteinen kruunu	0,60	30,60 €	
SPB10	Tilapäisen kruunun valmistami- nen vastaanotolla	1,30	66,30 €	
SPB20	Tilapäinen silta/siltayksikkö	0,60	30,60 €	
SPB30	Tilapäinen irrotettava ham- masosaproteesi	3,50	178,50 €	
SPC Kiinteät hammas- proteesit				
SPC10	Tavallinen hammaskruunu	6,00	306,00 €	
SPC20	Implanttikantoinen kruunu	6,00	306,00 €	
SPC25	Muu vaativa kruunu	6,00	306,00 €	
SPC30	Pintakiinnitteinen silta, lyhyt	5,00	255,00 €	
SPC30	Pintakiinnitteinen silta, pitkä	6,00	306,00 €	vaat

SPC35	Vastaanotolla valmistettu kuitu- lujitteinen hammassilta	5,00	255,00 €	
SPC40	Sillan 1. tai 2. välihammas	3,80	193,80 €	
SPC45	Sillan 3. tai sitä seuraava väli- hammas	2,10	107,10 €	
SPC50	Nastapilari	2,20	112,20 €	
SPC60	Parapulpaalinastan upotus	0,50	25,50 €	
SPD Hammasprotetiikan irrotettavat kokoprotee- sit				
SPD00	Limakalvokantoinen kokopro- teesi / leuka	6,00	306,00 €	
SPD00	Limakalvokantoinen kokopro- teesi / leuka, vaativa	7,00	357,00 €	
SPD10	Implantti- ja limakalvokantoinen kokoproteesi / leuka	7,00	357,00 €	
SPD20	Implanttikantoinen kokoprotee- si / leuka	8,00	408,00 €	
SPE Hammasprotetiikan irrotettavat osaproteesit				
SPE00	Metallirunkoinen osaproteesi	7,00	357,00 €	
SPE00	Metallirunkoinen osaproteesi, vaativa	8,00	408,00 €	
SPE10	Implanttikantoinen osaproteesi	7,00	357,00 €	
SPE90	Muu osaproteesi	6,00	306,00 €	
SPE90	Muu osaproteesi, vaativa	7,00	357,00 €	vaat
SPF Hammasproteettiset korjaustoimenpiteet				
SPF00	Hammasproteesin korjaus ilman jäljennöstä	1,30	66,30 €	
SPF10	Hammasproteesin korjaus, vaa- tiva	2,00	102,00 €	
SPF20	Väliaikainen hammasproteesin pohjaus	1,30	66,30 €	
SPF30	Proteesin pohjaus	2,00	102,00 €	
SPF40	Kruunun tai pienen sillan irrotus ja uudelleen sementointi	1,50	76,50 €	



SPF50	Sillan irrotus, korjaus ja uudelleen sementointi, käyntikertaa kohti	2,10	107,10 €	
SPF60	Fasadin korjaus	1,50	76,50 €	



Liite 10. Laskuportaalitiedote

Tampereen kaupunki
Konsernipalveluyksikkö Koppari
Talousoalvelut 13.10.2017

LASKUORTAALIN KÄYTTÖÖNOTTO JA PAPERILASKUJEN VASTAANOTON PÄÄTTYMINEN

Hyvä tavarantoimittajamme

Tampereen kaupungilla on käytössä 27.10.2017 Liaison Technologies Oy:n toimittaman laskuportaalin. Laskuportaali toimii internetin kautta ja mahdollistaa laskun muodostamisen ja lähettämisen Tampereen kaupungille sähköisesti, mikäli toimittaja ei ole ottanut verkkolaskutusta käyttöön muulla tavoin. Portaalin käyttö on toimittajille maksutonta. Toimittajille järjestetään laskuportaalin käytöstä koulutustilaisuuksia, joiden tarkemmat ajankohdat löytyvät Tampere.fi-sivustolta. Laskuportaalin ohjeistus ja linkki järjestelmään ovat Tampere.fi-sivustolla:

Tampereen kaupunki > Yhteystiedot > Laskutus ja maksaminen
Laskuportaaliin kirjaututaan ja rekisteröidytään operaattorin (Liaison Technologies Oy) linkistä:
<https://einvoice.liaison.com/portal>

Laskuportaalin käyttöönoton jälkeen Tampereen kaupunki ei enää vastaanota paperilaskuja, vaan ne tullaan palauttamaan toimittajille.

Lisätietoja Tampereen kaupunki
Konsernipalveluyksikkö Koppari
Ostolaskut, ostolaskut@tampere.fi
Puh. 03 565 64423





Liite 11. Henkilötietojen käsittelyn ehdot

I Osa: Sitoumus henkilötietojen käsittelyn ehtojen noudattamiseen palvelusetelitoiminnassa

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä siinä säännöksetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Tampereen kaupunki, Y-tunnus 0211675-2 (= myöhemmin Tilaaja) on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän liitteen mukaisia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

II Osa: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1. Yleistä

Tämä liite ”Henkilötietojen käsittelyn ehdot” on osa palvelusetelien sääntökirjan tai sääntökirjan puuttuessa osa lautakunnan hyväksymän tuottajien hakemuslomakkeen hyväksymiskriteereiden ohjeistusta.

1.1 Tässä liitteessä määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Tilaajan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja palvelua tuottaessa Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän liitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu lainsäädännön vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.





- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin palvelun toteuttamiseen vaadittavassa tarkoituksessa ja laajuudessa.
 - 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle pyydettyään.
 - 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten.
 - 3.6. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.
4. Tilaajan ohjeet
 - 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
 - 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita.
5. Palveluhenkilöstö
 - 5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikkia sen alaisuudessa toimivia henkilöitä, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
 - 5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan palvelun toteuttamisen vaatimalla laajuudella, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.
6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja
 - 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan tässä liitteessä kuvattuja ehtoja.
 - 6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
 - 6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
 - 6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita.



Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

7. Palvelun paikka

7.1. Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Suomessa. Mitä näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

7.2. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Suomesta muualle Euroopan talousalueen sisällä, osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;

ii. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;

iii. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja

iv. kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

9.1. Palvelua toteuttaessaan Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Palvelun tuottamisen päättyessä Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole





sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että
Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.



Liite 12. Seurattavat ja raportoitavat tiedot

Järjestäjän toimesta seurattavat ja raportoitavat asiat:

- Asiakkaiden lukumäärä palveluntuottajittain
- Syyt palveluntuottajan valinnalle
- Virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen käyttö palveluntuottajittain
- Erikoissairaanhoidon käyttö palveluntuottajittain
- Asiakaspalaute palveluntuottajittain

Palveluntuottajan toimesta seurattavat ja järjestäjälle raportoitavat asiat:

- Asiakaslaskutuksen perustana olevat toimenpidetiedot sekä suoritekorvausten perustana olevat kirjaus-tiedot
- Sairastavuus-indeksitiedot: CPI, syventyneet ientaskut $\geq 4\text{mm}$, BOP%, D, DMF, i
 - Parodontologinen status
 - Yhdistelmä: diagnoosi, parodontologinen status ja parodontologinen toimenpide
- Käyntitiedot
 - Ikä, yksikkö, kotikunta, käynnin päivämäärä, asiakastiedot, vastaanottajan ammattiryhmä
- Diagnoositiedot
- Toimenpidetiedot
 - Toimenpidekoodi, hammas, pinta 1–5, käytetty materiaali
- Pitkäaikainen hoitosuunnitelma sisältäen omahoitosuunnitelman ja korjaavan hoidon suunnitelman, työn-jako suunnitelman ja ylläpitohoitosuunnitelman
- Sisältömerkinnät
 - Harjaus: < 2 krt vuorokaudessa, ≥ 2 krt vuorokaudessa
 - Hammasvälien
 - puhdistus päivittäin
 - hammasvälejä ei puhdisteta päivittäin
 - Päihdetiedot ja niihin puuttuminen
 - tupakkatuotteet: ei käytä tupakkatuotteita, 0-10, 10-20, >20 sav/ vrk,
 - tupakkatuotteiden mini-interventio tehty
 - tupakkatuotteiden vieroituksen hoitosuunnitelma ja vieroitus aloitettu
 - alkoholin riskikäyttö on tunnistettu suun muutoksista tai muutoin



- alkoholin puheeksi otto on tehty
- Hoitovälin määrittäminen (< 6 kuukautta – 24 kuukautta)
- Kutsu / kehote
- Lähetetieto erikoishammaslääkärille / erikoisairaanhoidon
- Asiakkaiden tekemät muistutukset, kantelut ja vahinkoilmoitukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset
- Hoitoon pääsy ja palvelujen saatavuus
- Asiakaspalaute NPS-kyselyä mukailien

Alla tilastomerkinnot, joita seurataan:

Tilastomerkinnot

Vava Valinnanvapaus ▾

+ Lisää uusi rivi

AlkP	Puheeksi otto tehty
AlkR	Alkoholin riskikäyttö havaittu
HA	Hoidon aloitus
HL	Hoidon lopetus
HSO	Omahoitosuunnitelma
HSP	Pidemmän aikavälin hoitosuunnitelma
HST	Työnjakosuunnitelma
HSY	Ylläpitohoitosuunnitelma
Hv -	Hoitoväli alle 6 kuukautta
Hv ½	Hoitoväli 6 kuukautta
Hv 1	Hoitoväli 12 kuukautta
Hv 1½	Hoitoväli 18 kuukautta
Hv 2	Hoitoväli 24 kuukautta
Hv yli	Hoitoväli yli 24 kuukautta
MAT	Materiaali (suun ulkopuoliset täytteet)
Protal	Proteettinen työn suunnittelu/aloitus
Protlo	Proteettinen työ valmis
Puhd1	Harjaus < 2krt / vrk
Puhd2	Harjaus =>2krt / vrk
PuhdV	Hammasvälien puhd. päiv.
PuhdV2	Hammasvälien puhd. ei päiv.
Tup0	Ei käytä tupakkatuotteita
Tup1	0-10 sav / vrk
Tup2	10-20 sav / vrk
Tup3	Yli 20 sav / vrk
Tup4	Lopettanut tupakkatuotteiden käytön
Tup5	Tupakkatuotteiden mini-interventio tehty
Tup6	Tupakkatuotteiden vieroituksen hoitosuunnitelma
Tup7	Käyttää päivittäin nuuskaa
Tup8	Käyttää päivittäin sähkötupakkaa

Mittarit





Liite 13. Viestintäsuunnitelma

Tapahtuman / tiedotettavan asian aihe:

Valinnanvapauskokeilun laajennus suun terveydenhuoltoon Pirkanmaalla

Mistä on kyse?

Tampereen kaupunki sekä lähikunnat: Nokia, Valkeakoski ja Pirkkala ovat käynnistämässä suun terveydenhuollon valinnanvapauden kokeilun keväällä 2018. Sen tarkoituksena on tuottaa suun terveydenhuollon palveluita nykyistä asiakaslähtöisemmin ja kustannusvaikuttavammin. Kokeilun kohderyhmänä ovat 18 vuotta täyttäneet kuntalaiset. Kokeilussa asiakkaalla on mahdollisuus valita perushammashoitopalvelunsa kokeiluun mukaan ilmoittautuneiden palveluntuottajien joukosta. Kokeilu jatkuu vuoden 2018 loppuun asti. Asiasta tullaan tiedottamaan tiedotusvälineissä, terveysasemilla sekä kuntien verkkosivuilla kevään aikana.

Kokeilun tavoitteena on selvittää, voidaanko suun terveydenhuollon palveluita tuottaa nykyistä asiakaslähtöisemmin, laadukkaammin, tehokkaammin sekä paremmalla vaikuttavuudella valinnanvapautta toteuttaen. Kokeilun ensisijaisena tavoitteena on tuottaa tietoa suun terveydenhuollon osalta hyödynnettäväksi jatkossa laajemmin ensin pilottia ja myöhemmin maakuntamallia ajatellen.

Kokeilun ja mahdollisen myöhemmin toteutetun pilotin tavoitteena on luoda valinnanvapauden malli, joka tuottaa suun terveydenhuollon palveluja laajemmalla palveluntuottajapohjalla ja palvelujen saataavuutta parantaen.

Ajankohta: 1.2.–31.12.2018

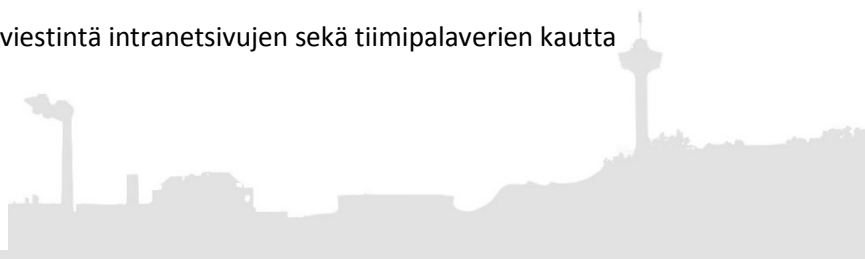
Viestinnän tavoite:

Kokeilusta viestitään mahdollisille palveluntuottajille sekä kokeilussa mukana olevien kaupunkien ja kuntien asukkaille. Tavoitteena on saada palveluntuottajia mukaan kokeiluun ja vastaavasti asiakkaita osallistumaan palveluntuottajien vaihtamiseen.

Viestinnän kohderyhmät: palveluntuottajat, asiakkaat, sote-johtajat, mukana olevien kaupunkien päättäjät, esimiehet, henkilökunta, sidosryhmät

Viestintäkeinot:

- Verkkoviestintä: kaupunkien ja kuntien verkkosivut, maakunnan sivut
 - o Pääviestintäkanava: www.tampere.fi/valinnanvapaus
- kaupunkien ja kuntien henkilöstölle viestintä intranetsivujen sekä tiimipalaverien kautta



- mediatiedotteet
- tiedotustilaisuudet ja markkinapuheenvuorot palveluntuottajille
- esitteet ja julisteet toimipisteisiin
- infotaulut esimerkiksi terveysasemilla
- bussien näyttötaulut

Aiheeseen liittyvät tapahtumat:

- Tiedotustilaisuus
- Markkinavuoropuhelut
- Tampereen hammaslääkäriseuran kokoukset
- Tampereen kaupungin hammaslääkärien ja suuhygienistien kuukausikokoukset

Viestinnän vastuhenkilöt:

Anna Maria Heikkinen, projektipäällikkö

Tiiu Airistola, projektisuunnittelija

Viestintäyksikkö: vastuhenkilöt Aila Rajamäki ja Marika Haapala

