

## Suun terveydenhuollon palvelujen järjestäminen palvelusetelillä

<b>Asiasta päättävä taho ja lopullinen päätöksentekijä</b>	Sosiaali- ja terveyslautakunta nyk. Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta	Sosiaali- ja terveyslautakunta
<b>Valmistelijat</b> valmistelun vastuuhenkilön/-henkilöiden nimi, nimike ja tulosityksikkö	Terveyspalvelujen johtaja, johtava ylihampaslääkäri, palvelupäällikkö	
<b>Päivämäärä</b>	31.8.2021	
<b>Muut valmisteluun osallistuneet</b> esim. asiantuntijat, järjestetyt asiakasarviointitilaisuudet	<p>Palvelusetelin pilottivaiheen seurantaryhmä on kokoontunut kolmen kuukauden välein pilotin aloituksesta elokuu 2020 lähtien.</p> <p>Vammaisneuvostolta, Vanhusneuvostolta ja Matinkylä-seuralta on pyydetty palautetta seurantaryhmän kokouksiin. Palveluntuottajat ovat esittäneet seurantaryhmässä palautteensa. Asiakaspalautetta on kerätty asiakaspalautekyselyllä ja Espoon asiointipisteiden kautta.</p> <p>Henkilöstön edustaja, sth-asiakaspalvelukeskuksen edustaja, asiantuntijahampaslääkäri ja palveluntuottajat ovat osallistuneet pilotin seurantaryhmän kokouksiin kolmen kuukauden välein.</p>	
<b>Arvioitavan asian kuvaus ja taustat</b> (lyhyesti)	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pilottivaiheen palvelusetelitoiminta aloitettiin Matinkylässä 3.8.2020</li><li>2) Sosiaali- ja terveyslautakunta 16.12.2020 päätti palvelusetelipilotin laajentamisesta koko Espoon alueella tuotettavaksi</li><li>3) Sosiaali- ja terveyslautakunta kehotti 26.5.2021 suun terveydenhuoltoa valmistelemaan hammashoidon kokonaisuuden palvelusetelitoiminnan vakiinnuttamisen palveluvalikoimaan 1.1.2022 alkaen.</li></ol> <p>Suun terveydenhuollon palvelusetelin valmistelussa on huomioitu Espoo-tarinan mukaiset strategiset tavoitteet.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Palvelut järjestetään ja tuotetaan asukas- ja asiakaslähtöisesti sekä kustannusvaikuttavasti.</li><li>•Palvelujen järjestämisessä hyödynnetään monipuolisesti yksityisen yritystoiminnan osaamista.</li><li>•Espoon kaikki toiminta tehdään kuntalaisia varten ja heidän kanssaan yhteistyössä.</li><li>•Tilakustannukset laskevat ja tilojen käyttö ja täyttöasteet paranevat.</li><li>•Espoon viidestä kaupunkikeskuksesta muodostuu asuin --, asiointi --, työpaikka ja opiskelukeskuksia, joilla vahvistetaan kestävä kasvua, yhdenvertaisuutta, hyvinvointia ja saavutetaan skaalaetuja.</li><li>•Espoon palvelut muotoillaan asiakasta varten.</li><li>•Espoo on digitaalisten palveluiden ja älykkään kaupungin ykköskaupunki.</li></ul>	

Vaikutus- näkökulmat	Nykytila Palveluseteliä ei käytetä 1.1.2022 alkaen	Palvelusetelin käyttö
<b>Asukkaat ja palvelut</b>	<p>Palvelut sijaitsevat Espoon omassa hoitolassa</p> <p>Ostopalvelutoiminnan hankinta tehdään kilpailuttamalla</p> <p>Asiakkaan palvelutarve arvioidaan suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskuksessa.</p> <p>Paljon palveluita tarvitsevat asiakkaat hoidetaan Espoon omassa hoitoloissa, jolloin hoitosuhteen jatkuvuus voidaan turvata.</p> <p>Asiakas saa tutkimusajan noin 3-6 kuukauden päähän yhteydenotosta, mikäli kapasiteetti riittää</p> <p>Asiakas voi valita Espoon omista hammashoitoloista sopivimman.</p>	<p>Palveluseteli on terveydenhuoltolain mukainen tapa järjestää sosiaali- ja terveystalvuuksia. Palvelu on laadultaan ja sisällöltään vastaava kuin Espoon omassa hammashoitoloissa. Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki palvelusetelitoimintamalliin hakeutuvat, Espoon ehdot täyttävät palveluntuottajat. Palvelut sijaitsevat Espoon alueella esteettömissä toimipisteissä. Palvelut ovat saatavilla vähintään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi kaikille espoolaisille.</p> <p>Palvelusetelin ehtoja voi muuttaa hankintasopimusta joustavammin. Kun suun terveydenhuollon vähäistä palvelua tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeet hoidetaan julkista palveluntuotantoa täydentävien yksityisten palveluntuottajien toimesta, turvataan Espoon kaupungin omien hammashoitoloiden palvelujen saatavuuden ja asiakastytyvyyden pysyminen korkealla tasolla.</p> <p>Asiakkaan palvelutarve arvioidaan Espoon suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskuksessa. Palvelutarvetta arvioidaan yhtenäisten perusteiden ja edellisen käynnin tietojen perusteella. Palveluseteli on tarkoitettu täysi-ikäisille espoolaisille, joiden hoidon tarpeen ennakoitaan olevan vähäinen.</p> <p>Palvelusetelivaihtoehtoa tarjotaan asiakkaille, jotka hyötyvät siitä.</p> <p>Palveluseteli on asiakkaan käytettävissä välittömästi sen tekemisen jälkeen ja asiakas voi sopia käyntiajan valitsemansa palveluntuottajan kanssa. On arvioitu, että asiakas voi saada ajan palveluseteliammashoitolaan Espoon omia hoitoloita nopeammin, samoin jatkohoitoaikojen järjestyminen on arvioitu Espoon hoitoloita nopeammaksi.</p> <p>Asiakas saa valita omista lähtökohdistaan itselleen parhaiten sopiva palveluntuottajan. Asiakas voi myös kieltäytyä palvelusetelistä. Espoon alueella on useita palveluntuottajia, joten asiakkaalla on aito valinnanmahdollisuus. Asiakkaan mahdollisuus valita palveluntuottaja lisää palveluntuottajien motivaatiota tuottaa korkealaatuisia palveluita ja hyviä asiakaskokemuksia.</p> <p>Esppo korvaa palveluntuottajan asiakkaalle palvelusetelillä antaman hoidon palvelusetelin arvon mukaisesti. Asiakas maksaa omavastuuosuuden suoraan palveluntuottajalle. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta palveluntuottajan ilmoittamasta palvelun hinnasta, jota Espoon myöntämän palvelusetelin arvo ei kata. Asiakkaan tarvitsema hoito selviää tarkasti vasta hammaslääkärin tutkimuksessa ja näin ollen asiakkaan omavastuuosuuden suuruutta ei voida täysin tietää palveluseteliä myönnettäessä. Hammaslääkäri antaa tutkimuksen jälkeen asiakkaalle kustannusarvion omavastuuosuudesta. Asiakkaan lopullinen omavastuuosuus määräytyy toteutuneen hoidon perusteella.</p>

	<b>Nykytila</b> Palvelusetelipilotti loppuu 31.12.2021 eikä jatku eteenpäin	<b>Esitys</b> Palvelusetelin vakinaistaminen yhdeksi palvelutuotannon muodoksi alkaen 1.1.2022
<b>Resurssit ja johtaminen</b>	Kaupungin omien tilojen ja resurssien kysyntä ylittää tuotantokyvyn.	<p>Espoon suun terveydenhuollon vuoden 2021 käyttötaloussuunnitelmassa palveluseteliin on varattu 300 000 euroa, vuoden 2022 käyttötaloussuunnitelma on valmisteluvaiheessa (tilanne 31.8.2022).</p> <p>Palvelusetelin vakinaistaminen ei aiheuta muutoksia kaupungin omien hammashoitoloiden henkilöstön osalta. Palveluseteli on joustava tuki Espeen kaupungin omalle palvelutuotannolle ja mahdollistaa jatkuvan vuoropuhelun yksityisten palveluntuottajien kanssa palvelujen kehittämiseksi. Monimuotoisen kokonaisuuden hallinta ja valvonta sekä yhteistyö palvelusetelituottajien kanssa vaativat resursseja. Palvelusetelin vuosittaisia käyttökuluja tulee noin 150 000 €.</p> <p>Palvelusetelituotantoa seurataan tuottajien ja kaupungin yhteisessä seurantaryhmässä. Espeen suun terveydenhuolto seuraa jatkuvasti palvelusetelipalvelujen sisältöä ja laatua.</p>
<b>Elinvoima, kilpailukyky ja kestävä kehitys</b>	Jos palveluseteliä ei vakinaisteta, palvelurakenteen monipuolisuus ei toteudu.	<p>Espoo-tarinan mukaisesti palveluseteli mahdollistaa yritystoiminnan hyödyntämisen sekä uusien Espeen asettamien kriteerien täyttävien yksityisten suun terveydenhuollon yritysten hakeutumisen palveluntuottajaksi palvelusetelin ehtojen voimassaolon aikana.</p> <p>Espoon kilpailukyky terveysalan ammattilaisten työnantajana paranee, kun yksityiset palveluntuottajat täydentävät palvelujen kysyntään vastaamista. Espoo pystyy varmistamaan, että omat resurssit käytetään optimaalisesti, sillä palveluseteli mahdollistaa mallin laajentamisen, jos se arvioinnin perusteella on Espeen edun mukaista.</p> <p>Palveluseteli mahdollistaa Espoolle kehittymistä palvelujen järjestäjän roolissa mm. tiedolla johtamisen ja palveluprosessien asiakaslähtöisen kehittämisen osalta.</p> <p>Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuessa Espoo vahvistaa osaamistaan ja rooliaan koko suun terveydenhuollon sektorin resurssien hyödyntämisestä.</p>
<b>Riskit</b>	<p>Kysyntä ylittää kapasiteetin ja kuntalaisten palvelutarpeeseen ei pystytä vastaamaan hoitotakuun määräajoissa.</p> <p>Oman tuotannon rinnalle joudutaan lisäämään ostopalvelujen käyttöä, jotka tulee määrävälein kilpailuttaa.</p>	Asiakkaat eivät halua valita palveluseteliä

<b>Johtopäätökset</b>		<p>Vaihtoehto, jossa Espoon kaupunki vakinaistaa käyttöön palvelusetelin, mahdollistaa asukkaille valinnanvapautta. Lisäksi se parantaa palvelujen saatavuutta ja Espoon omien resurssien optimaalista käyttöä.</p> <p>Palvelusetelituottajille asetetaan ehdot, joilla varmistetaan, että palvelu on laadultaan ja sisällöltään vastaava kuin Espoon hammashoitoloissa. Palvelusetelin käytön, kysynnän ja laatureurannan sekä palveluntuottajavuoropuhelun perusteella arvioidaan jatkuvasti palvelusetelin soveltuvuutta täydentämään Espoon suun terveydenhuollon omia palveluja.</p> <p>.</p>
<b>Vaihtoehdot suhteessa Espoon arvoihin</b>		<p>Palveluseteli mahdollistaa asiakkaalle palveluntuottajan valinnan mahdollisuuden.</p> <p>Joustava palveluseteli, jonka laajuus määräytyy tietyissä rajoissa asiakkaan tarpeen mukaisesti, on erittäin asiakasystävällinen palvelujen tuottamisen tapa. Tässä mallissa asiakas saa laadukkaan kokonaishoidon yhdessä toimipisteessä.</p>