

Helsinki ja Länsi-Uusimaa – kokemuksia suun terveydenhuollon palvelusetelistä

11.10.2023 Hyvil-tietofoorumi

Johtava ylihammaslääkäri Sinikka Varsio, Helsinki

Ylihammaslääkäri Telle Salmela, Helsinki

Palveluyksikköpäällikkö Sanna Mekkonen, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Palvelusetelien määrittelyssä tavoitteena on löytää tasapaino loppuasiakkaan, järjestäjän ja tuottajan näkökulmien kesken

Näin voidaan turvata taloudellisesti kestävä ja hoitotavoitteita palveleva toteutusmalli

Loppuasiakkaan käyttäjäkokemus ja hoidontarpeen täyttäminen

Asiakaslähtöinen palveluseteli, joka huomioi asiakkaalle syntyvät kustannukset sekä tukee hoitoon hakeutumista ja loppuun saattamista

Hoidon kattavuus ja jatkuvuus

Hoidon saatavuus ja tavoitettavuus

Taloudellisesti kestävä ja tavoitteet täyttävä palveluseteli

Toteutusmalli, joka tukee kustannustehokasta, läpinäkyvää ja omaa tuotantoa täydentävää toimintaa

Tuottajan riskien hallinta ja taloudellinen kannattavuus

Järjestäjän kustannusten hallinta ja hoitotavoitteet

Hoidon kustannukset ja ennustettavuus

1.1. Kanta-Osva, yleistä

- Ostopalvelun valtuutus (OSVA) helpottaa potilastietojen välittämistä ostopalvelun tuottajan ja järjestäjän välillä. Potilaskohtaisella valtuutuksella:
 - palveluntuottaja voi tallentaa potilastiedot suoraan järjestäjän rekisteriin Kanta-palveluissa.
 - saa käyttöönsä potilasasiakirjat, jotka palvelun järjestäjä on kyseisestä potilaasta tallentanut Kantaan.
- Kanta-palvelujen ostopalvelun valtuutus -toiminnallisuuden avulla ostopalveluissa (ml. palvelusetelitoiminta) muodostuvat potilastiedot saadaan välitettyä järjestäjän ja tuottajan välillä sähköisesti ja tietoturvalisesti.
- Tietojen sujuva liikkuminen on tärkeää, kun terveydenhuollon palvelun järjestäjä ostaa palvelun ulkopuoliselta tuottajalta. Ostopalvelussa potilasta hoidetaan aina järjestäjän lukuun, joten ostopalveluna tuotettavan hoidon yhteydessä syntyvät potilastiedot kuuluvat järjestäjän potilasrekisteriin.
- Ostopalvelun valtuutus on käytännössä lomakerakenteinen valtuutusasiakirja, jolla järjestäjä määrittää oikeuksia tuottajalle (katselu- tai tallennusoikeudet).

1.2. Kanta-Osva, Helsingin suun terveydenhuolto, ajallinen kehityspolku

- Potilasasiakirjojen tallentaminen ja käyttö järjestäjän lukuun edellyttää ostopalveluvaltuutusta.
- Vaiheistusasetuksessa ostopalveluvaltuutuksen määräaika oli 31.12.2017, käytännössä mikään suun terveydenhuollon järjestelmä ei ole vielä tuotannossa.
- Helsingin suun th:ssa edistetty kauan, Digian kanssa (PSOP-järjestelmä) 2.2016 alkaen. STM on linjannut Osvan, mutta ei tukenut riittävästi kehitystyötä.
- Suun th:n osalta asiaa on edistänyt Entteri, joka on Assident-potilastietojärjestelmän toimittaja.
- Hgin Suun th:n palvelusetelipalveluntuottajista 70 % käyttää Assident-järjestelmää.
- Kehittämistyö Entterin osalta on kestänyt vuosia, mutta 4.9.2023 Osva-testaukset yksityisen sth-palveluja Hgin suun terveydenhuollolle tarjoavan yrityksen kanssa saatiin läpi (Kelan testipotilas Effector-järjestelmässä) ja tuotannossa pilotointi on aluillaan. Lopuksi Kelalle toimitetaan raportoinnit käyttöönottokokeista.
- Hgin Sotepelan tietohallinnon projektipäällikkö Leea Kallio on tukenut kehittämistyötä mm. OID-koodin ja palveluntuottajien Hilmo-tiedonkeruun osalta.
- Seuraavaksi Osva-toiminnallisuutta testataan isommalla palveluntuottajayrityksellä, joka käyttää Entterin Assident-potilastietojärjestelmää.
- Kun Polyconin ja Entterin kanssa Osva-toiminnallisuus saadaan toimivana tuotantoon, aloitetaan kehittäminen muiden potilastietojärjestelmätoimittajien kanssa.

1.3. Kanta-Osva, Helsingin suun terveydenhuolto, nykytila

- Hgin suun terveydenhuollon palveluntuottajat lähettävät potilasasiakirjatiedostot järjestäjälle suojatun mailin välityksellä.
- Potilasasiakirjat viedään suojatusta ryhmämailista manuaalisesti sotepelan J-asemalle.
- J-asemalta tiedostot (vain murto-osa) viedään manuaalisesti järjestäjän rekisteriin, Apottiin.
- Suurin osa tuottajien lähettämistä potilasasiakirjatiedostoista odottaa J-asemalla siirtoa järjestäjän rekisteriin, Apottiin, **robotiikan** avulla.
- Nopea Osva-toiminnallisuuden käyttöönotto on tärkeää, jotta palveluntuottajat voivat lainmukaisesti tallentaa potilasasiakirjat suoraan järjestäjän rekisteriin Kanta-palveluissa. Kun tämä toimii kaikkien neljän suun terveydenhuollon yksityissektorin potilastietojärjestelmätoimittajan * kanssa, jäävät manuaalisiin toistaiseksi vain rtg-kuvat (kunnes käytössä on DICOM-standardia noudattava kuvantamisjärjestelmä, joka sopii Kannan Kuva-aineistojen arkistoon).
- * Potilastietojärjestelmätoimittajat, joiden kanssa Osva otetaan Hgin suun th:ssa käyttöön, käyttöönottojärjestyksessä
 1. **Entteri**, Assident , yht. henkilö Mikko Haukilahti, testaus onnistuneesti läpi 7.2023 (n. 70 % STH-palvelusetelituottajista käyttää Assident-järjestelmää)
 - - Kun Osva toimii tuotannossa Assident-käyttäjillä, jatketaan seuraavien potilastietojärjestelmätoimittajien kanssa:
 2. **Receptum** → Helmi, jatkuva lisenssi
 3. **Panostaja** (Hygga Oy) → Megaklinikka CIS
 4. **In Net Oy** → WinHlt

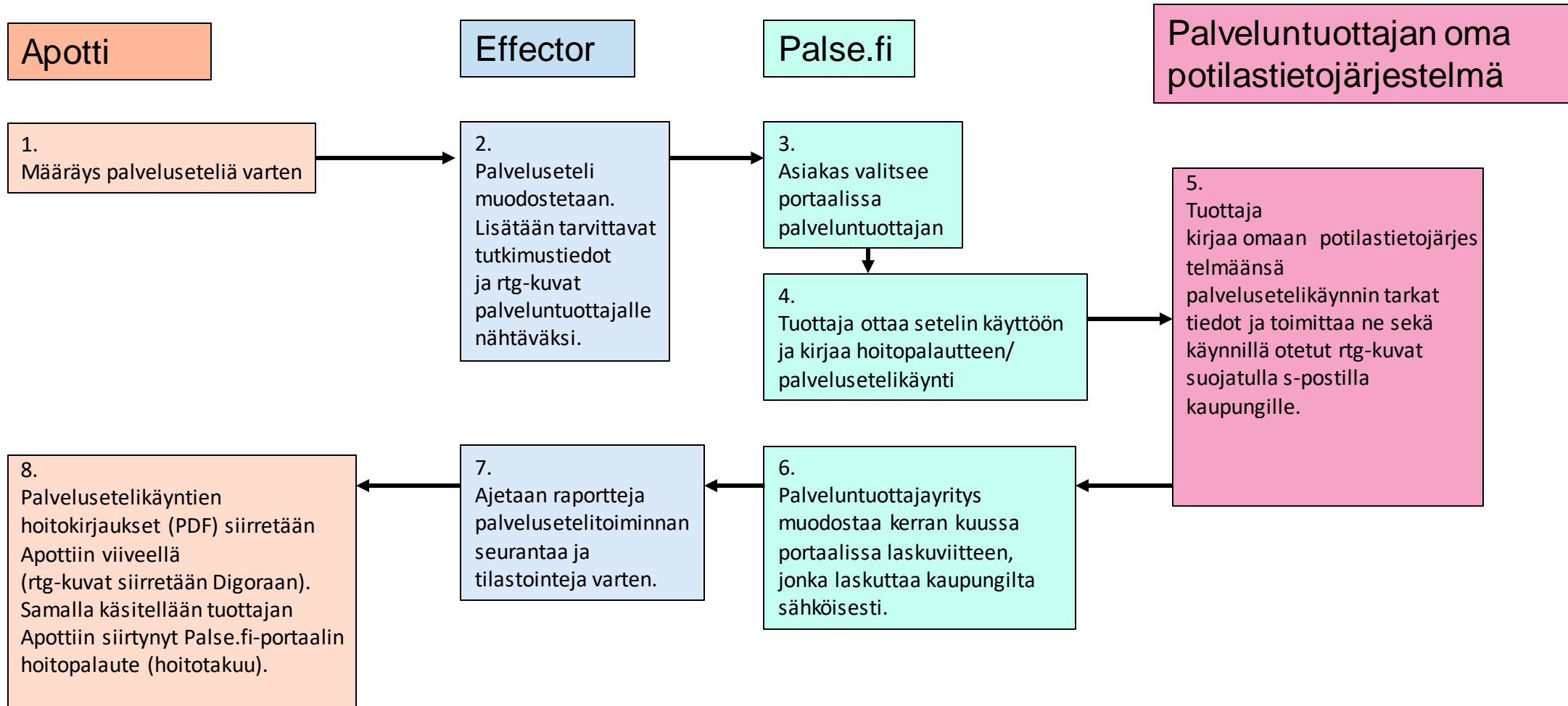
1.4. Kanta-Osva, Helsingin suun th, nykytila, pilotointi, Polycon, Entteri

- AssisDentia käyttävät Helsingin kaupungin palveluntuottajat pilotoivat tällä hetkellä ostopalvelun valtuutuksen ja AvoHilmo-tilastoinnin toiminnallisuuksia.
- Pilotteihin osallistuu ainakin kaksi palveluntuottajaa. Pilotointijakso kestää vuoden 2023 loppuun asti (mahdollista on, että että pilotointi jatkuu Q1/2024 puolelle). Onnistuneiden pilotointien jälkeen toiminnallisuudet ovat kaikkien Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon palveluntuottajien käyttöönotettavissa, mikäli käytössä on AssisDent-palvelu.
- Muut huomiot:
- Tärkeää on tiivis yhteistyö kaikkien sidosryhmien kanssa
- Osva-toiminnallisuus tuo lisäkustannuksia palveluntuottajille: eri järjestelmätoimittajat voivat laskuttaa palveluntuottajia eri periaatteilla; esim. lisenssi, kk-maksu, maksu per palveluseteli jne. Toiminnallisuus kuitenkin säästää pitkällä tähtäimellä myös tuottajien osalta manuaalityötä, minkä pitäisi näyttyä positiivisesti henkilöstökuluissa.

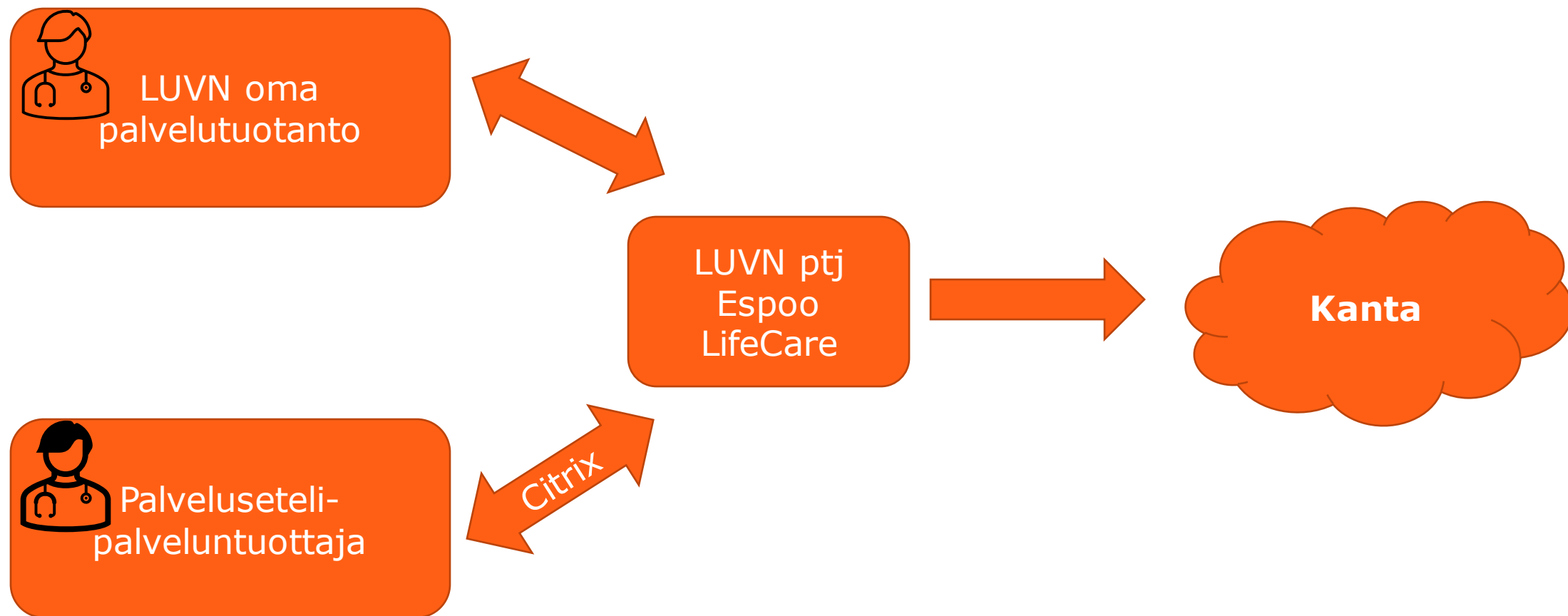
1.5. Kanta-Osva, Helsingin suun terveydenhuolto, Osva 2-varautuminen

- Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon Ostopalvelun valtuutuksesta on käytössä palveluntuottajilla versio 1.0 (2014 määrittelyversio).
- Kun palvelun järjestäjä siirtyy määrittelyversioon (2020, ns. 2.0), tulisi kehitys- ja käyttöönottoaikataulu olla hyvissä ajoin ennakkoon tiedossa palveluntuottajien potilasjärjestelmätoimittajilla, jotta he voisivat synkronisoida omat kehitysaikataulunsa ja kehitysresurssinsa tähän.
- Ostopalvelun valtuutuksen määrittelyversiot (2014 ja 2020) eivät ole keskenään yhteensopivia vaan järjestäjällä ja palveluntuottajalle tulee olla käytössä sama määrittelyversio.

Palvelusetelitoiminnan monta vaihetta ja järjestelmää



Potilastiedot - LUVNin nykyinen ratkaisu



Helsingin suun terveydenhuolto järjestää suun terveystalvija monituottajamallilla

- Monimuotoisen palvelutuotannon avulla turvataan hoidon saatavuus oman tuotannon tukena. Palvelusetelin käyttö parantaa palvelujen saatavuutta, lisää helsinkiläisten valinnan mahdollisuuksia, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kunnan ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä.
- Vuonna 2022 Helsingin suun terveydenhuollossa toteutui 419 000 käyntiä, joista omana toimintana toteutui 287 000 käyntiä (68 %), ostopalveluna 68 000 käyntiä (16 %) ja palvelusetelitoimintana 64 000 käyntiä (15 %)
- Vuonna 2022 Helsingin suun terveydenhuollossa toteutui kokonaisuudessaan asiakaspalvelujen ostoja palvelusetelillä 3,766 milj. eurolla 36 000 asiakkaalle
- Vuoden 2023 suun terveydenhuollon budjetti asiakaspalvelujen ostoihin palvelusetelillä on 3,750 milj. euroa

Asiakaspalvelukeskuksesta ja toimistoista myönnetään. Tarkka asiakassegmentointi (päättöspuu).

1. KOHO

- käsittää yhden hoitokokonaisuuden: tutkimuksen, diagnoosin, hoitosuunnitelman ja hoidon toteutuksen.
- Palvelusetelin arvo, ks. Seuraava dia

Palvelusetelien arvoja ollaan päivittämässä

2. TUTHO

- Rajattu hoitokokonaisuus. Sisältää tutkimuksen ja tarvittaessa bitewing-röntgenkuvat.
- Mikäli tutkimuksessa todetaan hoidon tarvetta, voi setelillä hoitaa max. **kaksi hammasta** (esim. paikkaus, poisto, jh) ja **kaksi parodontologisen alueen toimenpidettä**.
- Palveluntuottaja voi tarvittaessa lisätä PTG-kuvan
- Tutkimus- ja hoitopalvelusetelissä palvelusetelin arvo (30 euroa) sisältää tutkimuksen ja tarvittaessa bw-kuvat. Tutkimuksen lisäksi tehtyjen toimenpiteiden ja panoraamatomografiakuvauksen palveluseteliarvot määräytyvät toimenpidekohtaisesti.

3. LOHK

- kattaa **yhden** lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat toimenpiteet (suppea tutkimus, röntgenkuvaus, puudutus, paikkaus tai hampaan poisto).
- Lohkeamapalvelusetelissä palveluseteliarvo (53 euroa) on hoitokokonaisuuskohtainen sisältäen yhden hampaan hoidon.

Hammaslääkäri voi myöntää vastaanotolta hoidon toteutukseen

4. KOK

- Kaupungin oman toiminnan hammaslääkäri tekee suun ja hampaiston perustutkimuksen ja hoitosuunnitelman (tmp-koodeineen).

5. EA

- Mikäli kaupungin hammaslääkäri toteaa, että ensiavussa käynyt potilas tarvitsee vaivan hoitamiseksi jatkohoitoa, hammaslääkäri tekee jatkohoitosuunnitelman (tmp-koodeineen).
- Helsingin kaupungin avaintoimenpiteelle antama (SFA10) arvo on 21 euroa. Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon palvelusetelien toimenpidekohtaisten arvojen määrittelyn pohjana ovat Suomen Hammaslääkäriliiton julkaisemat toimenpidekertoimet vuodelta 2019.
- EA ja KOK-palveluseteleissä palveluseteliarvo on toimenpidekohtaisten arvojen summa.

Sääntökirjan palvelukohtainen osa: suun terveydenhuollon sääntökirjan käsitteiden määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- 1) **omavastuuosuudella** sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi
- 2) **omavastuuosuuden kattohinnalla** Helsingin yksityishammaslääkärien hoitamien potilaiden maksettavaksi jääneiden **omavastuuosuuksien keskiarvoa** sen jälkeen, kun Kela-korvaukset on ensin vähennetty. **Asiakkaan omavastuuosuus saa olla korkeintaan omavastuuosuuden kattohinnan suuruinen.**
- 3) **maksimihinnalla** omavastuuosuuden kattohinnan ja palvelusetelin arvon summaa

KOHO kokonaishoidon palveluseteli 15.2.2021 alkaen

Järjestäjän maksama osuus

1. Kertakorvaus hoitajaksosta palveluntuottajalle (asiakaskohtainen)

Kertakorvauksen arvo:

- Alle 45-vuotiaiden osalta 113 euroa (alv 0 %)
- 45 vuotta täyttäneiden osalta 135 euroon (alv 0 %).

Kertakorvauksesta puolet maksetaan tutkimuksen yhteydessä ja puolet hoitajaksi päätyttyä ja se kattaa asiakkaan yhden hoitajaksi aikana tehtävät toimenpiteet (pois lukien ne toimenpiteet, jotka korvataan suoriteperusteiseen korvaukseen sisältyen).

2. Suoriteperusteinen korvaus palveluntuottajalle (toimenpidekohtainen)

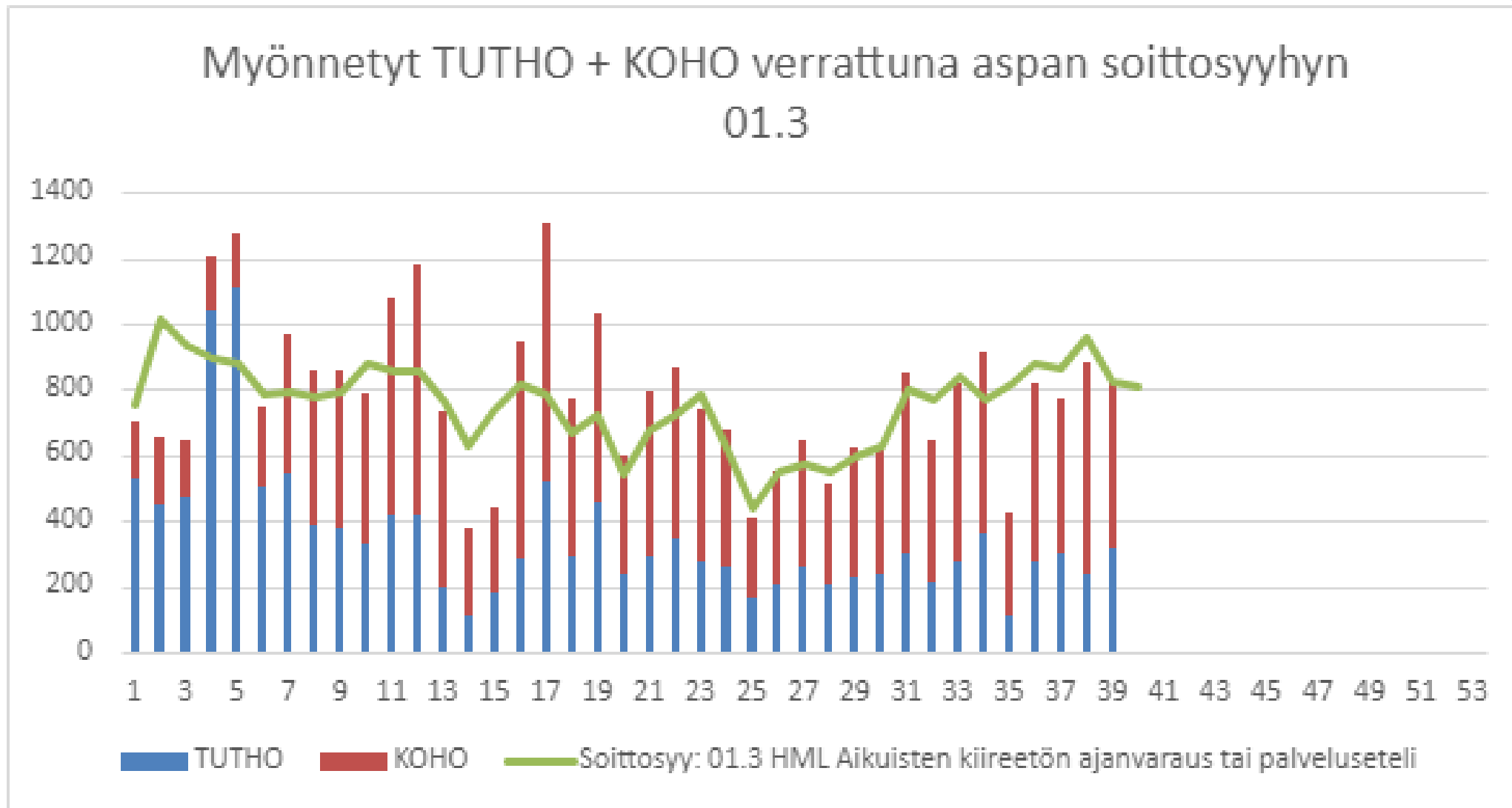
Suoriteperusteisen korvauksen avaintoimenpiteen (SFA10) arvo on 25 euroa. Kattaa asiakkaan yhden hoitajaksi aikana tehtävät:

1. Proteettisen hoidon toimenpiteet
2. Kiinnityskudossairauksien hoidon toimenpiteet
3. Ehkäisevän hoidon toimenpiteet
4. Juurihoidon toimenpiteet
5. Suun ulkopuoliset täytteet
6. Paikkaushoidon toimenpiteet (kun D>3)

Asiakkaan omavastuuosuus

- Asiakkaan omavastuuosuus on yhtä suuri kuin Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa perittävä asiakasmaksu.
- Asiakas maksaa omavastuuosuuden (asiakas- ja käyntimaksut) suoraan tuottajalle.
- Potilaan hammaslaboratoriokustannukset määräytyvät palvelusetelituottajan käyttämän laboratorion hinnaston mukaisesti.

Kiireettömän hoidon tarpeeseen myönnetään ensisijaisesti palveluseteli, tilanne vuonna 2023



Yleiset palveluseteleiden myöntämisen kriteerit

- 18v täyttänyt
- Ei tulkin tarvetta
- Ei sovellu asiakkaille joilla ei ole mahdollisuutta käyttää nettiä tai ei ole kännykkää käytössä. Tekstiviestilupa oltava.
- Kaikille asiakkaille kerrotaan, että palvelusetelillä voi hakeutua hoitoon vaikka saisi toimeentulotukea, mutta toimeentulotuki on harkinnanvarainen (Kela korvaa hoidosta vain sen osan, mitä hoito maksaisi kaupungilla, eli asiakkaalle voi jäädä omavastuuta maksettavaksi).
- Turvakiellossa olevalle ei tarjota palveluseteliä. Hoitoon ohjaus kiireettömään hoitoon ohjeistuksen mukaisesti (HTA (Y22)).
- Jos turvakiellossa olevalla ei ole yhteystietoja, niin ohjataan ensisijaisesti Maisa-käyttäjäksi. Vaihtoehtoisesti asiakas soittaa uudelleen mahdollisen peruutusajan saadakseen.

Satunnaista palvelua tarvitsevat potilaat

Milloin sinulle on tehty suun ja hampaiston tutkimus / tarkastus ja missä?

Max 5v. sitten

Yli 5v. sitten

Ei muista/ ei ole tehty milloinkaan

Muistatko paikattiinko silloin hampaita?

Ei paikattu

Paikattiin

Onko hampaidesi kunto ja suusi terveydentila mielestäsi nykyisin?

Hyvä, melko hyvä, kohtalainen, melko huono

Huono

1. SHG terveys-tarkastus

- **Ensisijaisesti aika SHG KIIREETÖN 60**
- **Myös tulkkia tarvitsevat 1.10.23 alkaen**
- Toissijaisesti KOHO, jos haluaa hammaslääkärille
- HUOM. jos palse ei sovi ja haluaa hammaslääkärille: tehdään HTA Y29 ja aikataulutettu määräys AJANV-yksikköön

2. KOHO (ks. yleiset palsekriteerit)

KOHO myönnetään aina ensisijaisesti!

Asiakas maksaa hoidosta saman verran kuin kaupungin omassa toiminnassa, sis. tutkimus ja kokonaishoito.

TUTHOA aletaan myöntää vasta kun KOHON viikoittainen kiintiö on täyttynyt

Rajatapauksessa tulkitaan asiakkaan eduksi ja myönnetään KOHO.

Näistä poikkeuksellisesti voidaan myöntää TUTHO, vaikka seteli ei kata kaikkea hoitoa

3. TUTHO

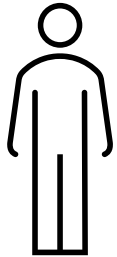
Sis. Tutkimus ja max. kahden hampaan ja max. kahden ienalueen hoidon, palvelusetelin arvo kattaa **osan** kustannuksista.

HTA Y22 (hoitotakuujonoon asettaminen)

Palveluseleiden myöntömäärät ja käyttöasteet vuonna 2022 ja 2023

	TUTHO tutkimus- ja hoitopalveluseteli	KOHO kokonaishoidon palveluseteli	KOK Hgin sth:n tutkimuksen perusteella suunniteltu jatkohoito	EA Kiireellisen hoidon jatkohoidon palveluseteli	LOHK Lohkeamapalveluseteli
Kiireellisyys	Kiireetön			Kiireellinen	
Myönnetty v. 2022 ja osuus myönnettyistä kiireettömän hoidon palveluseleleistä	31 856 (80 %)	7 357 (18 %)	848 (2 %)		
Myönnetty 1-9/ 2023 ja osuus myönnettyistä kiireettömän hoidon palveluseleleistä	13 933 (44 %)	17 161 (55 %)	267 (1 %)		
Myönnetty v. 2022 ja osuus myönnettyistä palveluseleleistä				3 149 (6 %)	9 745 (18 %)
Myönnetty 1-9/ 2023 ja osuus myönnettyistä palveluseleleistä				1 385 (4 %)	3 745 (10 %)
Käyttöaste* v. 2022 ja 2023 (* Käyttöaste: aktivoitu, aloitettu tai käytetty)	65-75 %	83-87 %	61-69 %	56 -60 %	78-80 %
Palvelusetelipalaajat kuukaudessa * Kaikki muut paitsi KOHO	129 (7,4 %)*	16 (0,8 %)	*	*	*

Asiakasryhmä ja palveluseteli: LUVN



Kokonaishoidon palveluseteli

Vähäisen hoidontarpeen asiakkaalle

Palveluseteli

- Myönnetään aikaisemman hoitohistorian pohjalta
- Koko LUVN-aikuisväestö, jos hoidontarve vähäinen
- Hinta asiakkaalle 20-40% kalliimpi kuin LUVNin omassa palvelussa
- Ei protetiikkaa, oikomista, purentakiskoa yms.
- Ei tulkkia

Sisältö joustaa yksilöllisen hoidontarpeen mukaan

- Tutkimus + rtg-kuvat
- Korkeintaan kolmen hampaan hoito (paikkaus / poisto / juurihoito)
- Kaksi ennaltaehkäisevän hoidon käyntikertaa

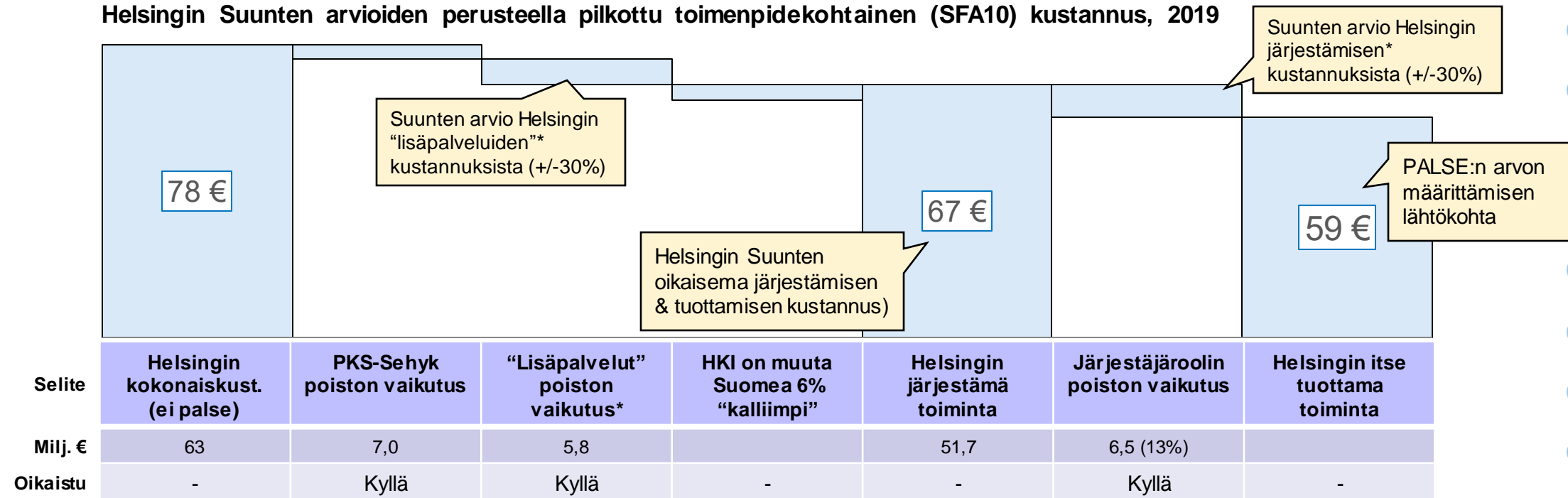
Miksi laajan hoidon tarpeen asiakkaat palvelusetelin sijasta ostopalveluun?

- *Ostopalvelussa asiakkaan kustannus = LUVN asiakasmaksu*
- *Ostopalvelu kerryttää maksukattoa*
- *Ostopalvelussa pienempi vaatimus omatoimisuuteen*
- *Myös ostopalvelussa mahdollisuus palveluntuottajan valintaan*
- *Ostopalvelutuotteet: ea-jatko, 1-2 hampaan hoito, shg-hoito*

Palvelusetelin arvonmäärityksen lähtökohta on Helsingin itse tuottamien palveluiden kustannus 59 €

- Palvelusetelin arvonmäärityksessä huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona. Itse tuotettujen palveluiden kustannus on **59 €** / painotettu toimenpide
- Helsingin suunth arvio palveluiden järjestämisen & tuottamisen oikaistusta kustannuksesta on **67 €** / painotettu toimenpide
 - Helsingin itsetuottamien palveluiden kustannuksista on vähennetty Suunten arvio palveluiden järjestämisen kustannuksista

Helsingin Suunten arvioiden perusteella pilkottu toimenpidekohtainen (SFA10) kustannus, 2019



* Helsingin Suunte on oikaissut kustannuksia huomioiden mm. seuraavat erät: PKS Sehyk, erityisryhmien palvelut sekä erityisen kehitystoiminnan osuus. Järjestämisen kustannuksissa on huomioitu mm. lasten toiminnan järjestäminen, väestö, ehkäisevä toiminta, neuvola, muut tukipalvelut kuin suoraan omatoiminnan kliiniseen työhön liittyvät, sekä järjestämiseen liittyvät järjestelmäkustannukset. NHG-analyysi

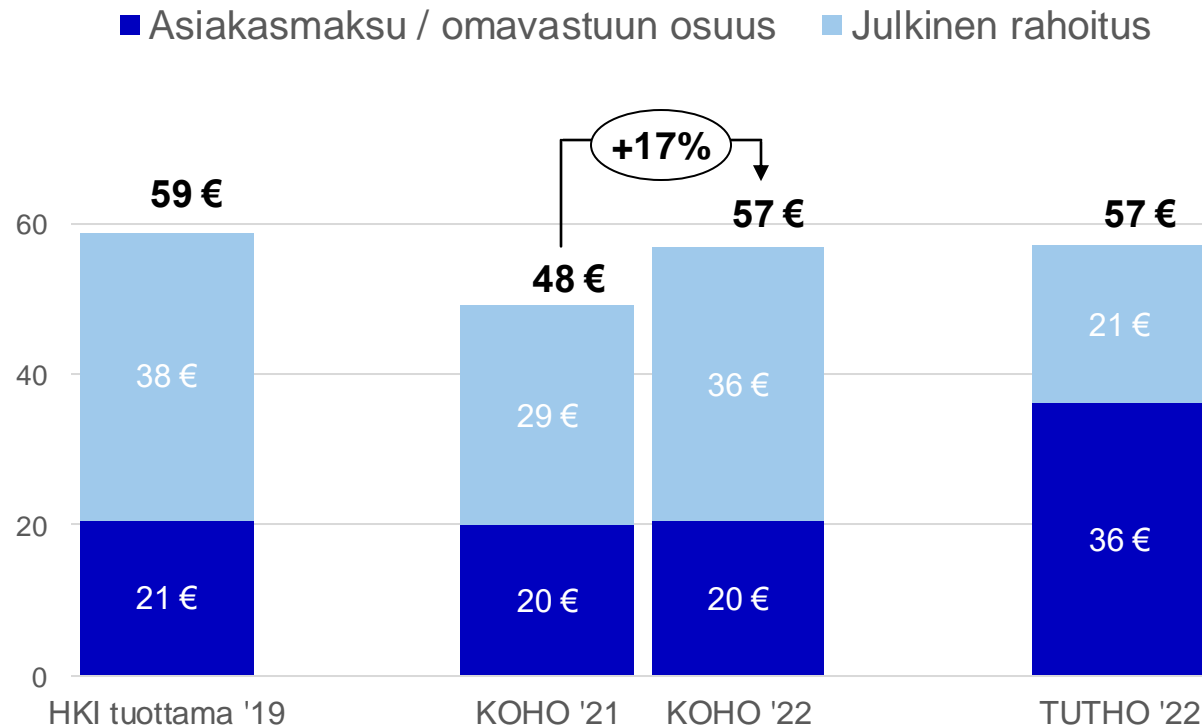
Helsingin suun terveydenhuollon näkemyksiä Helsingin kustannustasosta 2019

- Suunte on oikaissut 5,8 M€ Helsingin suunth palveluiden järjestämisen sisältämiä kustannuksia siten, että ne olisivat vertailukelpoiset muualla Suomessa järjestettyjen palveluiden kanssa. Oikaisussa on huomioitu mm.
 - PKS Sehyk erityishoidon palveluiden toteutunut yksikkökustannus on n. 113 euroa per painotettu toimenpide, kun huomioidaan kaikki Sehykissä tuotettu toiminta sekä toiminnan kustannukset
 - Erityisryhmien palvelut sisältäen mm. paperittomien ja turvapaikanhakijoiden hoidon järjestämisen ja toteuttamisen, syrjäytyneet, sekä muut erityistarpeen ryhmät
 - Vuoden kustannuksissa on huomioitu myös erityiset kyseisenä vuonna potilastietojärjestelmän uuden version käyttöönotosta aiheutuneet ylimääräiset tuottavuusheikennykset
 - Kustannuksista on oikaistu myös Suunten arvio Helsingin kansallista kehittämistä tukevasta erityisestä kehittämistoiminnasta, jotka liittyvät Helsingin arvioimaan edelläkävijyyteen (Terveys- ja hyvinvointikeskusten kehittäminen, Fiksu hoitola -hanke, Neuvola päiväkodissa, valtakunnallinen kehittäminen)
 - Väh. 50% Helsinki-tason vyörytyksiä, joita ei muualla
- Helsingin itse tuottamien palveluiden kustannus on laskettu vähentämällä Suunten järjestämisen kustannuksista Suunten arvio pelkistä järjestämiseen liittyvistä kustannuksista, yhteensä 6,5 M€
 - Järjestämisen arviolta suurin kustannuserä liittyy lasten ja nuorten toiminnan järjestämiseen, toiminnan sisältäessä paljon suunnittelu- ja sidosryhmätyötä (neuvolat, koulut) sekä terveyden edistämisen tehtäviä
 - Mukana järjestämisen kustannuksissa on väestötason suunnittelutehtävät, muut tukipalvelut kuin suoraan omatoiminnan kliiniseen työhön liittyvät, sekä järjestämiseen liittyvät järjestelmäkustannukset
 - Järjestelmien kehittämisen kustannukset sekä eri järjestelmien integraatioiden puutteista johtuvat kustannukset (tieto ei liiku eri järjestelmien välillä, mikä aiheuttaa järjestäjälle manuaalityötä ja tietojen yhdistämisen työtä)
- Edellä kuvatuissa kustannuksissa on huomioitu myös Helsingin palvelustrategiaan pohjautuvan osto- ja palvelusetelitoiminnan julkisen järjestämiseen liittyvät kustannukset.

• **Helsingin suun terveydenhuollossa ei ole kansallista toimintatapaa järjestämisen sisältämien kustannusten määrittämiseksi**

KOHO-korvaus on noussut vuodessa merkittävästi ja on lähellä Helsingin kustannustasoa

Toimenpidekohtainen tuotantokustannus & korvaustaso,
euroa / painotettu toimenpide



KOHO:n korvaus on lähellä Helsingin arviota
itsetuottamien palveluiden kustannuksesta

- Kertakorvausta nostettiin keväällä +36%
 - Lisäksi suurihoitoisten korvattavuutta parannettiin, siten että neljänneestä reikiintyneestä paikattavasta hampaasta lähtien maksetaan suoritekorvaus
 - D > 3 lisäkorvaus ei ole nostanut korvaustasoa, vain yksittäisiä paikkauksia (N = 14)
- KOHO:n korvaustaso on noussut alkukevästä 2022 tehdyistä korotuksista johtuen yht. 17%
 - KOHO-potilaan keskimääräinen palvelukäyttö vähentyi vuodentakaisesta noin 5%
- KOHO:n toteutunut korvaustaso 2022 on nykyisin lähellä Helsingin itsetuottamien palveluiden oikaistua kustannustasoa

Tavoitetila 2023 - Helsingin suun terveydenhuollon kustannuslaskenta ja tuotteistus

- Suunten vuoden 2022 työpajoissa muodostettiin tavoitetila Helsingin Suunten tuotteistukselle ja kustannuslaskennalle
- Kustannuslaskelman ja tuotteistuksen päämääränä on Helsingin vastuulla olevan järjestettävän toiminnan kehittäminen (oma toiminta, ostopalvelu ja palvelusetelitoiminta), johon sisältyy mm. asiakasohjauksen ja asiakaslähtöisen ja kustannusvaikuttavan toiminnan kehittäminen, palveluhankintojen kehittäminen ja kustannusvaikuttavuuden seuranta
- Suunten suunnitelmana on integroida kehitystyö osaksi Helsingin kaupungin raportointiympäristöä

1. Input

1 Kustannus tiedot Välitilinpäätökset 3-6kk välein

Tilanne lokakuu 2023: jatkuvan laskennan ja raportoinnin järjestelmät puuttuvat

2 Suorite-tiedot Apotin suoritetiedot min. 3kk välein

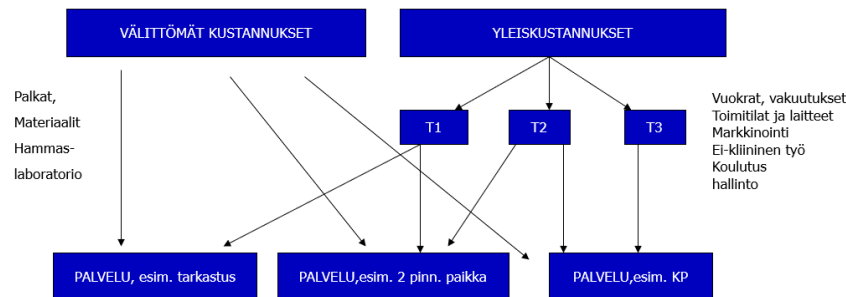
Suoritetietojen keruu myöhemmin tulevaisuudessa tietoa kaudelta?

Tällä hetkellä Apotista ei saada hyödynnettyä validia tietoa

Helsinki

2. Kustannuslaskenta ja episodien muodostus

1 Minuuttiperustainen laskenta kustannuslaskentajärjestelmässä Pseudohetuilla



2 Episodimuodostus ja segmentointi Helsingin raportointiympäristössä

Helsingin henkilötietojen (pseudo-henkilötietojen) episodimuodostus

3. Output

Episodikohtainen raportointi (perushoito, erikoishoito ja oikomishoito):
Yhdistetään pseudohetun tasolla kustannukset episodeihin

Asiakassegmentti

Kiire, välttämätön
Tavanomainen hoito, aik.
Tavanomainen hoito, lapset
Oikominen
Muu
Erikoishoito
Kevythoittoiset, lapset
Suurihoitoiset, aik.
Purennan kuntoutus
Kevythoittoiset, aik.
Suurihoitoiset, lapset

Palvelusetelin arvo: LUVN

- Palvelusetelin arvo 35,51 eur (SFA10)
- *Palveluntuottajan hinnastolla maksimihinta 70 e (SFA10)*
- Subventioarvo on laskettu toimenpiteittäin: oman palvelutuotannon nettokustannus -30%
 - Tavoitteena palvelusetelin hinnoittelu niin, ettei palveluseteli-palvelu muodostuisi kalliimmaksi palvelunjärjestäjälle kuin oma palvelutuotanto
- *Päivitystarve HVA-aikakauteen: vuonna 2023 LUVN-subventio perustuu 2021 Espoon palvelutuotannon kustannustasoon*

Rakenteet palvelusetelitoiminnan tuottajayhteistyöhön, jatkuvan vuoropuhelun ja hyvän yhteistyön turvaamiseksi

Verkostotapaaminen

- 1 x vuodessa
- Kaikki Palveluntuottajat
- Yhteisen keskustelu ja kehittäminen (työpajatyöskentely)
- Nivoutuminen suun terveydenhuollon strategiseen suunnitteluun (esim. budjointi)

Tuottajakohtaiset yhteistyöpalaverit

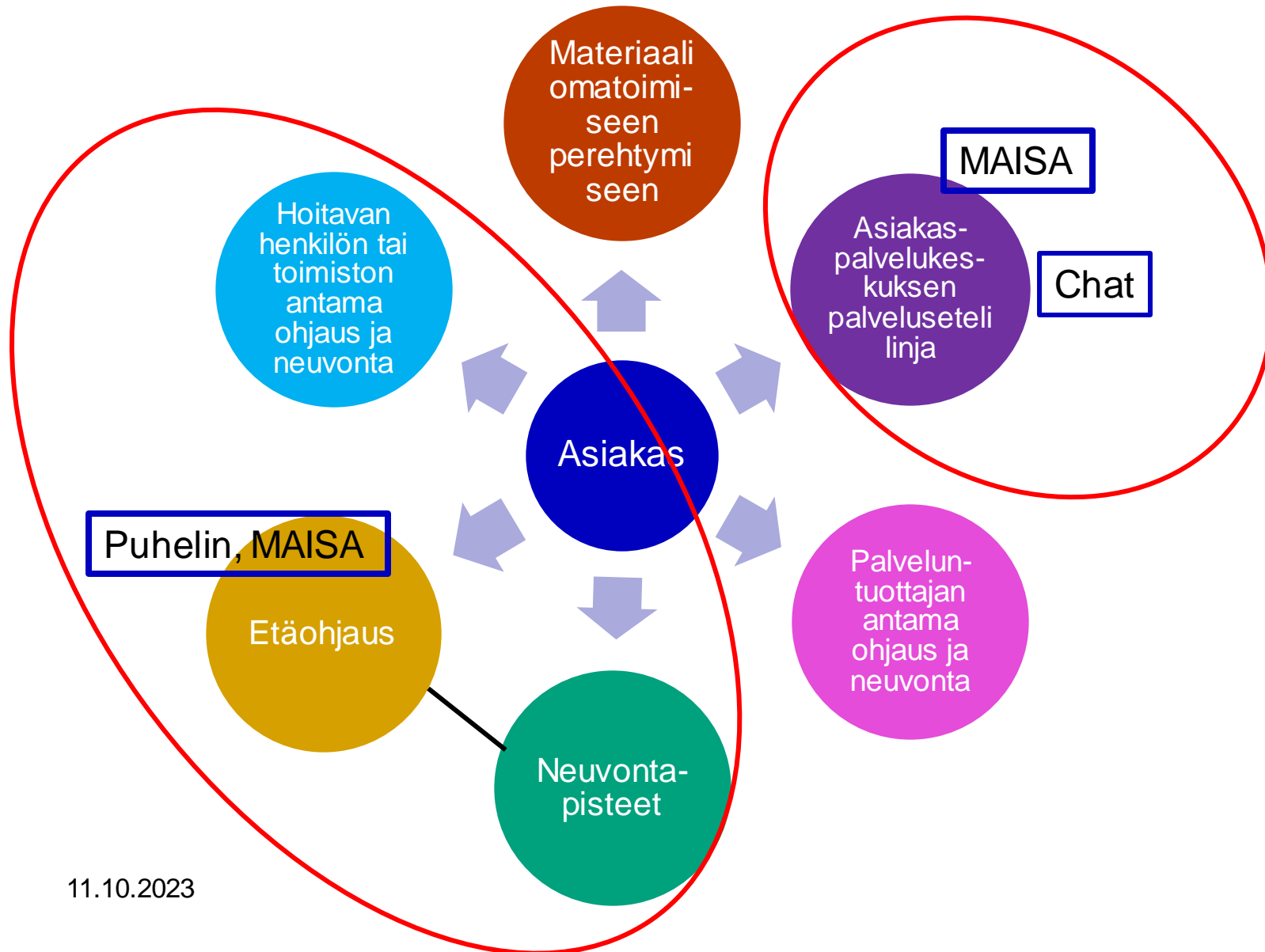
- 1 x vuodessa yrityskohtaiset tapaamiset
- Yrityskohtaiset tilannekatsaukset (palvelusetelikäynnit, -asiakkaat, asiakaspalautteet yms. palautteet ja muut mahdolliset mittaritiedot)

Tarvittaessa, kuten nykyin:

- valvontaan tms. palautteisiin tai muihin pyyntöihin liittyen erillisiä palavereita
- Kuukausittaiset palvelusetelitoiminnan tiedotteet

- KOHO-tuottajatapaamiset 1-2 kk välein

Asiakasohjauksen monimuotoisuudesta huolehditaan



Tulevaisuuden tuotantotapojen lähtökohdat

Oma tuotanto

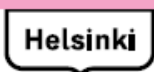
- **Järjestämisvastuu** – rooli monituottajamallin ja kokonaisvaltaisen hoidon prosessien orkestroijana.
- **Samat laatuvaatimukset kaikille** – nyt saattaa olla osittain erilaiset toimintatavat. Laadun valvonta, palaute, vuorovaikutus ja ohjaus.
- **Mittareiden ja raportoinnin kehittäminen** – lisää luottamusta ja vähemmän resursseja vahtimiseen. Nyt omia resursseja menee paljon valvontaan.
- **Yhtenäisten prosessien ja käytäntöjen kehittäminen** – samanlaiset ohjeet kaikille esimerkiksi omahoidon ohjaukseen sekä hoitosuunnitelman ymmärtämiseen.
- **Hybridiyhteistyön eli omaa ja ostotoimintaa yhdistävien toimintamallien mahdollistaminen.**
- **Hoidon tarpeeseen pohjautuvien asiakassegmenttien jalkauttaminen** – episodipohjainen kustannusten ja suoritteiden jatkuva tarkastelu sekä toiminnan kehittäminen sen pohjalta.
- **Terveyden edistämisen turvaaminen** – yhteisten toimintamallien ja prosessien suunnittelu sekä valvonta. Omassa toiminnassa hoidettavien asiakasryhmien tarkastelu.
- **Toimitilojen kapasiteetti käyttöön** – kiinteiden kustannusten tasaaminen käyttöastetta lisäämällä. Tilojen hyödyntäminen esimerkiksi ilta- ja viikonloppuaikoina asiakas- ja tarvelähtöisesti.

Ostopalvelut

- **Perehdytyksen kehittäminen** – vaihtuvuus suurta.
- **Kannustimet ja porkkanat puuttuvat** – kun nopeasti hoidettu, tulisi bonuksia.
- **Joustavuutta ajanvarauksiin** – jos kalenteri ei täyty ostopalveluasiakkailla, voisi ottaa muita asiakkaita.
- **Joustavuutta työvoimakriteereihin** – sama työntekijä voisi kaikissa sopimuksissa työskennellä sekä suuntella että ostopalvelussa. Osaaminen kielitaitoa tärkeämpää. Vaatimuksia pitäisi kohtuullistaa loma-aikoina.
- **Joustavuutta työtapoihin** – asiakasneuvontaa pitäisi pystyä tekemään etänä. Työaikapankki-tyyppinen jousto ostopalveluihin. Helpottaisi työvoiman saatavuuden haasteissa.
- **Innovaatioyhteistyö** – kumppaneiden digi-teknologiamahdollisuuksien sekä kokonaisuhoitoa ja -terveyttä tukevien palveluiden hyödyntäminen. Uudenlaisten palveluinnovaatioiden yhteiskehittäminen.
- **Jatkuva vuoropuhelu** – tietoa esimerkiksi asiakaspalautteista sekä kehittäminen alusta asti yhdessä.

Palveluseteli

- **Asiakassegmentointi** – edellytys onnistuneelle palvelulle.
- **Asiakaslähtöisyys** – kaikki eivät pysty tai halua käyttää. Vaatii asiakkaalta enemmän työtä esimerkiksi varaamisen osalta. Ajanvarausta tulisi automatisoida. Palveluntuottajan valintaa tulisi tukea ja selkeyttää. Palvelusetelillä tulisi saada kokonaisvaltainen hoito.
- **Ohjeiden selkeyttäminen** – vähentää palaaajien määrää. Nyt asiakkailta tulee palautetta, ettei osata tai ymmärretä tai ei ole annettu selkeää informaatiota.
- **Palautuvien määrän vähentäminen** – vähentää oman toiminnan kuormitusta. Nyt asiakkaita palautuu paljon. Syynä etenkin epäselvyydet tiettyjen seteleiden kattavuudessa ja kustannuksissa sekä myönnetyn setelin unohtuminen. Tekstiviestimuistutuksen mahdollisuus?
- **Tiedonkulku** – parantaa tuottavuutta. Tällä hetkellä potilastiedot eivät näy palvelusetelin osalta. Tuottajalla menee 2-3 kertaa enemmän aikaa kuin tavallisten potilaiden hoitamiseen.
- **Jatkuvuus** – miten asiakkaan prosessi jatkuu palvelusetelihoitajakson jälkeen? Palveluseteliuotannossa tulee olla samat riskien tunnistamisen prosessit kuin muussa tuotannossa.



Keskeisiä tulevaisuuden monituottajamallin avaintekijöitä ovat asiakaskeskeisyys, kokonaisvaltaisuus, luottamus, joustavuus, vuoropuhelu, tuloksellisuus, jatkuvuus ja ennakointi.

Toiminta palveluntuottajien kanssa: LUVN

Lähtökohtana KUMPPANUUS

LUVN-HVAn strateginen valinta on monituottajamalli

→ Palveluseteli-palveluntuottajat ovat tärkeitä kumppaneita

Toiminnan sujuvuuden varmentaminen suunnittelulla

- Selkeä ostopalvelujen ja palvelusetelipalvelun tuotteistus
- Palvelusetelitoiminta käynnistetty kiinteässä yhteistyössä vuorovaikutteisena **pilotti-projektina**

Tuki

- Palveluntuottajien tuki- ja opetusmateriaali saatavilla päivitettyinä 24/7
- Lisänä tukikanavat
- Palveluntuottajille: it-tuki, Citrix, LC, psop, Aspa-hml, sopimusasiat
- Asiakkailla: nettisivu, aspa

Ohjaus

- Valvontaa ja korjaavaa ohjausta riskiperusteisesti: uudet palveluntuottajat ja palveluntuottajat, joilla havaittu ongelmia
- Henkilökohtainen kontaktointi matalalla kynnyksellä
- Käsikirjan rooli mahdollisten ongelmien ratkaisussa tärkeä

Palvelusetelien määrittelyssä tavoitteena on löytää tasapaino loppuasiakkaan, järjestäjän ja tuottajan näkökulmien kesken

Näin voidaan turvata taloudellisesti kestävä ja hoitotavoitteita palveleva toteutusmalli

Loppuasiakkaan käyttäjäkokemus ja hoidontarpeen täyttäminen

Asiakaslähtöinen palveluseteli, joka huomioi asiakkaalle syntyvät kustannukset sekä tukee hoitoon hakeutumista ja loppuun saattamista

Hoidon kattavuus ja jatkuvuus

Hoidon saatavuus ja tavoitettavuus

Taloudellisesti kestävä ja tavoitteet täyttävä palveluseteli

Toteutusmalli, joka tukee kustannustehokasta, läpinäkyvää ja omaa tuotantoa täydentävää toimintaa

Palveluseteli, joka mahdollistaa taloudellisesti kannattavan ja ennakoitavan hoidon toteutuksen ja suunnittelun

Tuottajan riskien hallinta ja taloudellinen kannattavuus

Järjestäjän kustannusten hallinta ja hoitotavoitteet

Hoidon kustannukset ja ennustettavuus