Liite 1. HEL 2020-011523

Suun terveydenhuollon kokonaishoidon palveluseteli

1. Palvelusetelihankkeen kuvaus

Palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittelemään arvoon asti.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan vastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveyspalveluja. Palvelusetelitoimintaa säätelee Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (24.7.2009 / 569). Palvelusetelilain tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä.

2. Valmistelu ja organisointi:

Hankkeesta vastaa suun terveydenhuollon johto. Suunnittelussa on hyödynnetty aiemman suun th:n palvelusetelitutkimuksen (Susanna Ilonen, 2018 - 2019) asiakas-kyselyn tuloksia sekä palautteita, joita asiakkailta on tullut suun terveydenhuollolle nykyisten palvelusetelien käyttöön liittyen. Tämän lisäksi suunnittelussa on hyödynnetty suun terveydenhuollon nykyisille palveluntuottajille 6/2020 tehtyä kohdennettua kyselyä sekä palautteita, joita suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikkö on saanut nykyisten Palveluntuottajien kanssa säännöllisesti käytävän vuoropuhelun kautta.

Suun terveydenhuollon omaa henkilökuntaa on osallistettu kehittämistyöhön syksyllä 2019 pidetyissä työpajoissa, sekä keväällä 2020 poikkeusajan moniammatillisen työryhmän kautta. Hankkeen suunnittelussa on hyödynnetty myös Keski-Uudenmaan ja Espoon kaupungin kokemuksia kokonaishoidon palvelusetelin suunnittelusta ja järjestämisestä.

Hanke koordinoidaan Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon keskitetyissä palveluissa ja toteutetaan Ostopalvelut-yksikössä yhdessä suun terveydenhuollon lähipalveluiden kanssa. Hanke toteutetaan yhteistyössä sote-toimialan tukipalvelujen kanssa. Näitä palveluja ovat Hallinto- ja tukipalvelut, Talous-ja suunnittelupalvelut, Tietohallintopalvelut, Hankinta- ja tietotekniikkapalvelut sekä Viestintäpalvelut.

Hanke on hyväksytty 21.10.2020 suun terveydenhuollon johtoryhmässä.

3. Viestintä

Viestinnän tavoitteena on, että asiakkaat, henkilöstö ammattilaiset, tuottajat, yhteistyö-kumppanit ja muut tahot näkevät kokonaishoidon palvelusetelin selkeänä muutoksena kohti parempia sosiaali- ja terveyspalveluja.

Tiedotettavat ryhmät: helsinkiläiset, asiakkaat, Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon henkilöstö, Helsingin soten ja kaupungin henkilöstö sekä palveluntuottajat ja yhteistyökumppanit. Sidosryhmistä mm. tietojärjestelmätoimittajat huomioidaan viestinnässä.

Viestinnän tavoitteena on asiakkaiden valinnanvapaus ja hoitoon pääsyn nopeus. Lisäksi tavoitteena on, että asiakkaat osaavat käyttää palvelua ja hyödyntää sähköistä asiointia ja että asiakkaat pitävät uudistusta hyvänä tai ainakin hyväksyvät sen. Suun terveydenhuollon osalta viestinnän tavoitteena on, että henkilöstö tuntee uudistuksen hyvin ja seisoo sen takana. Palveluntuottajien osalta tavoitteena on, että he osaavat ja haluavat hakeutua palveluntuottajiksi.

Toimenpiteinä ja viestinnän kanavina ulkoisen viestinnän osalta ovat asiakastiedotteet ja muu tiedottaminen hoitoloissa, verkkoviestintä, someviestintä, asukastilaisuudet ja osallistava viestintä, mediatiedotteet, aivoriihien järjestäminen palvelun tuottajien kanssa ja kuukausiviesti palveluntuottajayrityksille ja heidän henkilöstölleen. Sisäisessä viestinnässä huomioidaan esihenkilöt, koko henkilöstö, palvelusetelioohjaajat, sähköposti, tiimikokoukset, koulutuspäivät, yksikkökokoukset ja kaupungin intra-sivustot.

Ennen palvelusetelin valmistumista viestintään osallistuvat palvelun tuottajat, järjestelmäntoimittajayritys Polycon, Apotin kehittämisryhmä ja sisäisessä toiminnassa ne, jotka ovat kokonaishoidon palvelusetelin kehittämisessä mukana. Palvelusetelin valmistumisen jälkeen viestintä kohdistetaan asiakkaisiin ja sisäisesti sosiaali- ja terveystoimialaan ja suun terveydenhuoltoon.

4. Seuranta ja mittarit

Hanke pyrkii ketterän kehittämisen malliin, jossa jatkuva seuranta, seurannasta saatava tieto, tiedon jakaminen ja tiedon pohjalta johtaminen, arviointi ja vaikutusten analysointi ovat keskiössä.

Seuranta on rakennettu nelimaalin mukaisten osa-alueiden pohjalle ja siinä pyritään hyödyntämään mahdollisimman paljon automatisaatiota ja eri tietojärjestelmien kautta suoraan saatavaa tietoa.

Asiakaskokemus ja saatavuus

- Asiakaskokemustiedon seuranta (Feedbackly)
- Asiakassegmentoinnin onnistumisen seuranta (Myönnetyt/käytetyt/keskeytyneet palvelusetelit, kpl-määrät ja suhteet)
- Asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden seuranta (Kpl-määrät)
- Kiireettömään hoitoon pääsyn ja hoidon saatavuuden seuranta (T3)
- Hoidon läpimenoajan seuranta (Kontaktipisteet HTA-VALMIS)

Vaikuttavuus

- Laadun ja vaikuttavuuden seuranta ja valvonta (NHG:n oman toiminnan laatuseurantaa mukaillen, säännöllisin pistokokein)

- HaiPro-ja PVK-ilmoitusten seuranta (Kpl-määrät)

Henkilöstökokemus (prosessien toimivuus, korvausmalli, koettu kuormitus ja vaikutus työhyvinvointiin)

- Suunten oman henkilöstön kokemuksen ja kehittämisideoiden kerääminen (Fiilismittari)
- Palveluntuottajan henkilöstön kokemuksen ja kehittämisideoiden kerääminen (Forms-kysely)

Tuottavuus

- Palvelusetelin käyttöasteen seuranta (käynnit ja asiakkaat, keskeyttäneet ja peruneet)
- Kustannusten seuranta (myönnetty ja käytetty raha)
- Korvausmallin toimivuuden seuranta (Forms-kysely)

Hankeen pilotin aikana on tarkoitus kehittää järjestäjän osaamista kokonaishoidon palvelusetelin käyttämisessä osana suun terveydenhuollon palvelutuotantoa. Järjestämistoimintoa edistetään tiiviissä yhteistyössä hankkeessa mukana olevin palveluntuottajien sekä asiakkaiden kanssa, jotta kokonaishoidon palvelusetelistä saadaan luotua yhtenäinen ja sujuva hoitoketju asiakkaille. Järjestäjän osaamista kehitetään mm. seuraavilla osa-alueilla: kokonaishoidon palvelusetelin sisällön tarkoituksenmukainen rakenne, asiakasohjaus ja yhtenäiset hoitoketjut, korvausmallien hallinta, palvelusetelitoiminnan talouden ja toiminnan suunnittelu ja raportointi osana suun terveydenhuollon palvelustrategiaa.

Palveluntuottajat sitoutuvat tässä hankkeessa täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset. Lisäksi palveluntuottajat sitoutuvat täyttämään Helsingin kaupungin palvelusetelipalvelujen tuottamisen sääntökirjan yleisen ja palvelu-kohtaisen osan asettamat vaatimukset.

Hankkeessa huomioidaan erikokoisten palveluntuottajien mahdollisuus osallistua hankkeeseen. Ennakkoon palveluntuottajille tehdyn kartoituksen perusteella alueella on kiinnostusta päästä osalliseksi hankkeeseen.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palvelusetelia palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin hänet ohjataan kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Asiakkaiden määrää tässä hankkeessa tullaan rajoittamaan sen mukaan, kuinka paljon palveluntuottajia hankkeen pilottiin saadaan mukaan. Tavoitteena on, että asiakas pääsee sujuvasti hoitoon palvelusetelillä ja hoidon läpimenoaika on sujuva suhteessa hoidon tarpeeseen.

5. Riskienhallinta

Hankkeen riskienhallinta kattaa kaikki olennaiset hankkeen toimintaan ja talouteen liittyvät riskit ja se on suunniteltu systemaattiseksi. Riskienhallinnasta vastaa Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto.

Kaikki hankkeen osa-alueet sisältävät riskejä, joita tulisi hallita. Riskienhallinta prosessi auttaa hankkeen suunnittelua, läpivientiä ja päätöksentekoa ottamalla huomioon epävarmuustekijöitä ja niiden mahdollisia vaikutuksista tavoitteisiin. Riskejä pyritään ensikädessä hallitsemaan seurannan ja viestinnän myötä.

Tunnistetut riskit	Mahdollinen seuraus	Varautuminen
Viestinnän puutteellisuus	Hankkeen sidosryhmät eivät saa tarvittavia tietoja	Hankkeesta on laadittu yhdessä viestintäpalvelujen kanssa viestintäsuunnitelma. Viestinnässä painotetaan läpinäkyvyyttä ja sidosryhmille sopivia kanavia käytetään viestinnässä. Sidosryhmien kanssa käydään vuoropuhelua ja heille järjestetään koulutuksia Kts. tarkemmin viestintä.
Tietojärjestelmä riski	Hankkeen aikataulu ei pidä, palvelusetelin läpivientiä sähköiseen palvelusetelijärjestelmään ei saada tehtyä suunnitellussa aikataulussa, hankkeen sidosryhmät eivät saa tarvittavia tietoja.	Tiivis vuorovaikutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän tuottajan, Polyconin, kanssa on aloitettu jo palvelusetelin suunnitteluvaiheessa. Pilotin prosessit rakennetaan niin että ne voidaan tarvittaessa myös ottaa osittain käyttöön järjestelmän tuotekehityksen vaiheesta riippumatta.
Tuottajat eivät hakeudu uuden palvelusetelin osalta tuottajiksi odotetulla määrällä	Asiakkaille ei voida tarjota uutta kokonaishoidon palveluseteliä suunnitellussa volyymissä, jolloin kiireettömän hoidon kysyntään ja hoitovelkaan ei pystytä vastaamaan riittävällä tarjonnalla. Seurantaan ja jatkokehitykseen tarvittavia tietoja ei saada hankkeen onnistumisen arvioimiseksi.	Nykyisin käytössä olevat kokonaishoidon palvelusetelit pidetään palveluvalikoimassa, mikäli Palveluntuottajia ei saada riittävästi uuden kokonaishoidon palvelusetelin osalta. Ennakkoon palveluntuottajille tehdyn kartoituksen perusteella alueella on kiinnostusta päästä osalliseksi hankkeeseen. Suunnittelussa on hyödynnetty suun terveydenhuollon nykyisille palveluntuottajille 6/2020 tehtyä kohdennettua kyselyä sekä palautteita, joita suun terveydenhuollon Ostopalvelut-yksikkö on saanut nykyisten Palveluntuottajien kanssa säännöllisesti käytävän vuoropuhelun kautta. He tulevat olemaan aktiivisesti mukana hankkeen läpiviennissä. Viestinnässä painotetaan läpinäkyvyyttä ja tuottajille sopivia kanavia käytetään viestinnässä. Tuottajien kanssa käydään vuoropuhelua ja heille järjestetään koulutuksia.
Asiakkaat eivät hyödynnä mahdollisuutta kokonaishoidon palvelusetelin käyttöön	Asiakkaat eivät ota vastaan kokonaishoidon palveluseteliä, seurantaan ja jatkokehitykseen tarvittavia tietoja ei saada hankkeen onnistumisen arvioimiseksi.	Suunnittelussa on hyödynnetty aiemman suun th:n palvelusetelitutkimuksen (Susanna Ilonen, 2018 - 2019) asiakaskyselyn tuloksia sekä palautteita, joita asiakkailta on tullut suun terveydenhuollolle nykyisten palvelusetelien käyttöön liittyen. Asiakkaan omavastuuosuus muutetaan Helsingin sosiaali-ja terveystoimialan suun terveydenhuollon asiakasmaksujen suuruiseksi, minkä odotetaan osaltaan lisäävän palvelusetelin käyttöä. Viestinnässä painotetaan läpinäkyvyyttä ja asiakasviestintä toteutetaan monikanavaisesti.
Asiakkaista syntyvät riskit	**Mahdollinen seuraus**	**Varautuminen**

Valikoiva osallistuminen	Asiakkaat eivät osallistu tai vain tietyn suun terveydenhoidon tarpeen omaavat asiakkaat osallistuvat. Tulosten validiteetin kannalta on tärkeää, että pilottiin osallistuu riittävästi palvelusetelitoimintaan ohjattavan asiakassegmentin asiakkaita, joilla hoidontarve vaihtelee.	Henkilöstön osaamista kehitetään tunnistamaan palvelusetelitoimintaan ohjattavat asiakassegmentit ja asiakkaiden palveluseteliohjaukseen.
Informaatiovaje asiakasohjauksessa	Asiakkaat eivät osaa käyttää kokonaishoidon palveluseteliä.	Hyvin toteutettu asiakasohjaus tukee kokonaishoidon palvelusetelin käyttöä. Asiakkaiden ohjaus ja tuki toteutetaan monikanavaisesti, osana suun terveydenhuollon palveluseteliprosessin kehittämistä. Asiakasohjaukseen panostamalla ja sujuvalla ja yhtenäisellä hoitopolulla pyritään myös lisäämään palvelusetelien käyttöä. Asiakaskokemustietoa kerätään säännöllisesti palvelusetelitoiminnasta ja sitä hyödynnetään kehitystyössä.
Yksityisistä palveluntuottajista syntyvät riskit	**Mahdollinen seuraus**	**Varautuminen**
Osallistumisriski	Yksityiset palveluntuottajat eivät osallistu tai vain tietyntyyppiset tuottajat osallistuvat.	Palvelusetelin suunnittelussa on huomioitu Palveluntuottajien näkökulmia. Suunnittelun lähtökohtana on ollut, että kaiken kokoisten palveluntuottajien on mahdollista osallistua. Tavoitteena on saada tietoa mm. erilaisten tuottajien toimintakyvystä. Palveluntuottajan henkilöstön kokemuksen ja kehittämisideoiden kerääminen säännöllisesti ja hyödyntäminen jatkokehittämisessä.
Rahoitus-/korvausriski	Palveluntuottajille maksettavat korvaukset osoittautuvat liian suuriksi tai liian pieniksi tai niiden insentiivit ohjaavat toimintaa ei-toivottavaan suuntaan.	Korvausmallin rakentamisessa on huomioitu sekä Järjestäjän että Palveluntuottajien taloudelliset riskit ja niihin varautuminen. Korvausten suuruudet ja insentiivit ovat sellaiset, että ne ohjaavat palveluntuottajia vaikuttaviin ja kustannustehokkaisiin hoitokäytänteisiin. Kts. tarkemmin korvausmalli ja palvelusetelin arvo. Pilotin aikana seurataan toteutuneita kustannuksia ja tarkoituksena on saada tietoa kokonaishoidon palvelusetelin korvausmallin toimivuudesta sekä järjestäjän että palveluntuottajan näkökulmasta.
Järjestäjästä syntyvät riskit	**Mahdollinen seuraus**	**Varautuminen**
Asiakassegmentoinnin onnistuminen	Kokonaishoidon palveluseteliin ei saada ohjattua siihen soveltuvia asiakassegmenttejä vaan toimintaan ohjataan esim. paljon palveluja tarvitsevia (PPT) asiakkaita, jotka hyötyisivät Helsingin sote-toimialan monialaisista palveluista.	Tarjotaan kokonaishoidon palveluseteliä niille kuntalaisille, jotka hyötyvät siitä Asiakassegmentoinnin tarkkuuden varmistamiseksi toteutetaan tiivistä viestintää ja yhteistyötä niiden yksiköiden välillä, jotka suun terveydenhuollossa tarjoavat palveluseteliä: suun terveydenhuollon ostopalvelut-yksikkö, asiakaspalvelukeskus ja hoitolat. Viestinnässä painotetaan läpinäkyvyyttä ja henkilökunnalle

		sopivia kanavia käytetään viestinnässä. Henkilökunnan kanssa käydään vuoropuhelua ja heille järjestetään koulutuksia.
Tasa-arvoisuusriski	Asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa riippuen siitä, ottavatko he vastaan kokonaishoidon palvelusetelin vai tulevatko hoitoon entiseen tapaan.	Asiakkaan omavastuuosuus muutetaan Helsingin sosiaali-ja terveystoimialan suun terveydenhuollon asiakasmaksujen suuruiseksi, mikä osaltaan lisää asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja asiakkaan aitoa valinnanvapautta. Palvelusetelitoiminnan valvonnan ja laadun seurannan avulla varmistetaan, että hoito on yhdenvertaista ja tasalaatuista, riippumatta siitä, missä palvelutuotannossa asiakas hoidetaan. Palveluseteliprosessin sujuvuus tukee osaltaan suun terveydenhuollon kiireettömän hoitoon pääsyä ja prosessin läpivirtausta.