

## Case Helsingin hammashoidon jononpurku / Mediverkko Oy Mediverkko Suomen suurimman suun terveydenhuollon kokonaisuuden palveluntuottaja

Mediverkko on tammikuusta 2009 lähtien tuottanut Helsingin kaupungille hammashoidon jononpurkupalveluja kaupungin omissa tiloissa. Helsingin ostama palvelu on kohdennettu ensisijaisesti aikuisille, jotka tarvitsevat kiireetöntä hoitoa. Palvelu toteutetaan arki-iltaisain kuuden hammaslääkäri-hammashoitajatyöparin sekä muun avustavan henkilökunnan voimin Vironniemen ja Vuosaaren terveysasemien hammashoitoloissa.

Helsingin kaupunki sai kilpailutuksen yhteydessä kolme tarjousta. *”Palveluntuottajan valinnassa käytetyt laadulliset kelpoisuusehdot olivat hyvin kattavat ja vaativat. Kelpoisuusehdot täyttäneistä tarjouksista Mediverkko oli edullisin”*, kertoo Helsingin hammashuollon ostopalveluista vastaava ylihammaslääkäri **Silja Johansson**.

Mediverkon kanssa solmittiin kolmen vuoden palvelusopimus, jossa on jatkomahdollisuus enintään kahdelle vuodelle. Kyseessä on Suomen suurin yksittäisen palveluntuottajan kanssa tehty suun terveydenhuollon palvelukokonaisuutta koskeva ulkoistussopimus.

### Tyytyväisen asiakkaan kanssa helppo syventää kumppanuutta

Yhteistyö kaupungin ja Mediverkon välillä on sujunut hyvin. Asiakkaaseen ollaan aktiivisesti yhteydessä ja palvelun laatua seurataan tiiviisti. *”Luottamuksellisen kumppanuus näkyy yhteistyön mutkattomuutena ja sujuvuutena. Asioista keskustellaan avoimesti”*, kertoo Mediverkon suun terveydenhuollon palveluiden johtaja **Tomi Laitinen**.

Helsingin kaupunki on edellyttänyt, että Mediverkon antaman palvelun laadun tulee olla samaa tasoa kuin kaupungin antamassa hoidossa. *”Mediverkon toiminta on ollut tavoitteiden mukaista ja täyttänyt odotuksemme”*, Johansson kertoo. *”Mediverkolla on sitoutunut lähijohto mukana toiminnassa ja asioihin reagoidaan sujuvasti ja nopeasti. Asiat on saatu kuntoon oikeastaan aika ihailtavasti”*, hän jatkaa.

Kymmenessä kuukaudessa Mediverkon hoidossa on ollut lähes 3000 asiakasta ja asiakaskäyntejä on ollut yhteensä noin 8 500. Kaupungin oma hammaslääkäri hoitaa potilailta akuutit ongelmat, tekee heille jatkohoito-suunnitelman sekä ohjaa potilaat sen jälkeen kiireettömään hoitojonoon. Mediverkko hoitaa potilaat tehdyn hoitosuunnitelman mukaisesti. *”Mediverkon hoidettaviksi eivät ohjaudu vähiten hoitoa vaativat potilaat”*, toteaa Johansson.



**Ylihammaslääkäri Silja Johansson**

Jononpurkupalvelua tuotetaan toimitustakuulla eikä yhtään työvuoroa olekaan jouduttu perumaan. Luotettavan palvelun ovat mahdollistaneet motivoituneet työntekijät. *”Työntekijämme ovat olleet poikkeuksellisen sitoutuneita ja joustavia. Tämän selittää osaltaan työyhteisön hyvä ja kannustava ilmapiiri sekä sisäisesti että kaupungin omien työntekijöiden suuntaan”*, kiittelee Laitinen sekä työntekijöitä että asiakasta.

Helsingin kaupunki käyttää useita ostopalvelumuotoja suun terveydenhuollon palvelujen suureen kysyntään vastaamiseksi. Mediverkko tuottaa palvelut jononpurun lisäksi pääkaupunkiseudun suun terveydenhuollon yhteispäivystykseen sekä toimittaa edelleen myös sijaishenkilöstöä päiväaikaiseen toimintaan. Kaupunki on ollut tyytyväinen valitsemaan palveluntuottajaan. *”Suosittelun kovasti - yhteistyö on ollut toimivaa”*, Johansson kiteyttää.

## CASE: HELSINGIN HAMMASHUOLLON JONONPURKU

### YHTEISTYÖ LYHYESTI

Mediverkko on tammikuusta 2009 lähtien tuottanut Helsingin kaupungille hammashuollon jononpurkupalveluja kaupungin omissa tiloissa.

Helsingin ostama palvelu on kohdennettu ensisijaisesti aikuisille, jotka tarvitsevat kiireetöntä hoitoa. Palvelu toteutetaan arki-iltaisina kuuden hammaslääkäri-hammashoitajatyöparin sekä muun avustavan henkilökunnan voimin Vironniemen ja Vuosaaren terveysasemien hammashoitoloissa.

- **Suomen suurin** suun terveydenhuollon palvelukokonaisuutta koskeva ulkoistussopimus
- **Toimitustakuu**
- Kolmevuotinen sopimus, jossa kahden vuoden optio

### TULOKSIA

- **Toiminnan tehostaminen**
  - kaupungin omien tilojen, laitteiden sekä potilastietojärjestelmän hyödyntäminen
- **Tyytyväinen asiakas**
  - toiminta tavoitteiden mukaista ja yhteistyö toimivaa
  - hoidossa olevien potilaiden määrä ensimmäisten kymmenen kuukauden aikana lähes 3000, potilaskäyntejä noin 8500
- **Sitoutunut, joustava ja motivoitunut henkilöstö**
  - ringissä noin 60 hammaslääkärinä ja saman verran hammashoitohenkilökuntaa
- **Luotettava palvelu**
  - työvuoroja ei ole jouduttu perumaan

*Lisätietoja:*

*Mediverkko Oy, suun terveydenhuollon palveluiden johtaja Tomi Laitinen, gsm 040 838 5991*