

## Case: Pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen suun terveydenhuollon yhteispäivystys / Mediverkko Oy

### Mediverkko mukana pääkaupunkiseudun kuntien ja Kirkkonummen suun terveydenhuollon yhteishankkeessa

Mediverkko on lokakuusta 2009 alkaen tuottanut Helsingin, Espoon, Vantaan, Kauniaisten sekä Kirkkonummen kunnille suun terveydenhuollon virka-ajan ulkopuoliset päivystyspalvelut uudessa Haartmanin sairaalassa. Yhteispäivystys on tarkoitettu kiireellistä hoitoa vaativille särky- ja tapaturmapotilaille, joiden hoito ei voi odottaa seuraavan arkipäivän aamuun. Kyseessä on Suomen suurin suun terveydenhuollon päivystyskokonaisuus ja palvelua arvioidaan käyttävän noin 20 000 potilasta vuosittain.

Helsingin kaupunki kilpailutti yhteispäivystyspalvelut kaikkien mukana olevien kuntien puolesta ja Mediverkko valittiin kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen perusteella. Sopimus on voimassa vuoden 2012 loppuun ja se sisältää kahden vuoden option.

### Joustavuus ja nopea reagointi takaavat palvelun sujuvuuden

Uuden yhteispäivystyspalvelun aloitusta on seurattu tarkasti. Aktiivinen yhteydenpito alussa jopa useita kertoja päivässä on mahdollistanut avoimen ja luotettavan yhteistyön. *”Uuden toiminnan aloittaminen silloin, kun asiakkaallakaan ei välttämättä vielä ole kaikki kokonaisuuteen vaikuttavat asiat tiedossa, vaatii joustavuutta puolin ja toisin.”*, kertoo hankkeen projekti-koordinaattorina toiminut Helsingin kaupungin vastaava hammaslääkäri **Nora Savanheimo**. *”On äärettömän hienoa, että Mediverkossa kannetaan huolta niistä asioista, jotka asiakas kokee haasteiksi. Niihin on myös reagoitu parhaalla mahdollisella tavalla”*, Savanheimo kiittelee.

Tiivistähtinen päivystys ei Savanheimon mukaan ole helpoin paikka työskennellä ja vaatii osaavat tekijät. Yhteispäivystyspalvelut tuotetaan arki-iltaisain ja viikonloppuisin kolmen hammaslääkäri-hammashoitaja -työparin, kolmen hammashoitaja-ajanvaraajan sekä välinehuoltajan voimin. Perehdytykseen on panostettu ja työntekijöiden kokemus päivystyksestä on saanut kiitosta. *”Jokainen yhteispäivystyksessä työskentelevä henkilö on perehdytetty toimipisteen käytäntöihin ja tietojärjestelmien käytön osaamiseen on pyritty kiinnittämään erityistä huomiota”*, toteaa Mediverkon suun terveydenhuollon palveluiden johtaja **Tomi Laitinen**. *”Päivystyksestä vastaavien henkilöiden sitoutuminen ja panostus palvelun sujuvuuteen on ollut merkittävää ja ansaitsee erityiskiitokset”*, Laitinen jatkaa.

### ”Tämä on koettu yhteiseksi asiaksi”

Asiakkaalta ja työntekijöiltä saatavaa palautetta käsitellään säännöllisesti yhteisissä seurantalapalaverissa ja koulutustilaisuuksissa. Laitinen kertoo, että asioita pystytään viemään nopeasti eteenpäin, sillä Mediverkon yhteispäivystyspalvelusta vastaavat henkilöt tekevät päivystystyötä Haartmanissa lähes päivittäin. Työntekijöiden sitoutuminen ja hyvin sujuva yhteistyö ovatkin tuottaneet tulosta. *”Paljon on tullut kehuja niin päättäjiltä, yhteistyökumppaneilta kuin potilailtakin siitä, miten hyvin tämä on lähtenyt toimimaan.”*, iloitsee Savanheimo.

Mediverkko tuottaa Helsingin kaupungille yhteispäivystyspalvelujen lisäksi suun terveydenhuollon jononpurkupalveluja arki-iltaisain kahdessa kaupungin hammashoitolassa sekä toimittaa sijaishenkilöstöä myös päiväaikaiseen toimintaan. Myös muita yhteispäivystyksessä mukana olevia kuntia on palveltu jo aiemmin erityyppisissä tarpeissa: esimerkiksi Espoossa on huolehdittu ilta- ja viikonloppupäivystyksestä. *”Voin ehdottomasti suositella Mediverkkoa palveluntuottajana. Olen ollut erityisen tyytyväinen siihen, että potilaan saaman palvelun kehittäminen on koettu aidosti yhteiseksi asiaksi.”*, Savanheimo toteaa.



**Helsingin kaupungin vastaava hammaslääkäri Nora Savanheimo**

## **CASE: PÄÄKAUPUNKISEUDUN JA KIRKKONUMMEN SUUN TERVEYDENHUOLLON YHTEISPÄIVYSTYS**

### **YHTEISTYÖ LYHYESTI**

Mediverkko on lokakuusta 2009 alkaen tuottanut pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen kuntien suun terveydenhuollon virka-ajan ulkopuoliset päivystyspalvelut uudessa Haartmanin sairaalassa. Kyseessä on Suomen suurin suun terveydenhuollon päivystyskokonaisuus ja palveluja arvioidaan käyttävän noin 20 000 potilasta vuosittain.

Suun terveydenhuollon päivystyksessä hoidetaan kiireelliset särky- ja tapaturmapotilaat, joiden hoito ei voi odottaa seuraavan arkipäivän aamuun. Palvelusta vastaavat arki-iltaisain ja viikonloppuisin kolme hammaslääkäri-hammashoitajatyöparia, hammashoitaja-ajanvaraajat sekä välinehuoltaja.

- **Suomen suurin** suun terveydenhuollon päivystyskokonaisuus
- **Toimitustakuu**
- Kolmivuotinen sopimus, jossa kahden vuoden optio

### **TULOKSIA**

- **Kustannustehokkuus**
  - kuntien päällekkäisten toimintojen karsiminen
- **Tyytyväinen asiakas**
  - ”Tämä on koettu yhteiseksi asiaksi”
- **Kokenut, osaava ja sitoutunut henkilöstö**
  - ringissä noin 30 hammaslääkärinä ja 70 hammashoitajaa, jotka huolehtivat hammaslääkäreiden avustamisesta sekä ajanvarauksesta.
  - Mediverkko huolehtii myös välinehuollosta.
- **Palveluiden saatavuus parantunut**
  - pitkät aukioloajat arkisin ja viikonloppuisin
  - saadusta palvelusta positiivista palautetta

*Lisätietoja:*

*Helsingin kaupunki, vastaava hammaslääkäri Nora Savanheimo, gsm 050 573 6269*

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