

## Esitys terveysasemapalvelujen palvelusetelitoimintaan osallistuvien palveluntuottajien valvonnasta

### 1. Johdanto

Espoon kaupunki järjestää terveysasemapalvelut monituottajamallilla. Palveluja tuotetaan sekä kaupungin omana toimintana, että ostopalveluna.

Espoon Oma Lääkärisi terveysaseman väestön palvelut järjestetään terveysasema-palvelusetelillä, joka otettiin käyttöön osana monituottajamallia toukokuussa 2019. Terveysasema-palvelusetelillä järjestetty palvelu on laadultaan ja sisällöltään vastaava kuin Espoon omilla terveysasemilla.

Lokakuussa 2020 otettiin käyttöön lääkärikäynnin palveluseteli. Lääkärikäynnin palveluseteli on tarkoitettu espoolaisille, joilla on Espoon työntekijän suorittaman hoidon tarpeen arvion perusteella tarve lääkärikäynnille, mutta ei pitkäaikaiselle hoitosuhteelle.

#### 1.1. Terveysasema-palveluseteli osana monituottajamallia

Espoolaisista noin 118 000 henkilöä on asioinut terveysasemapalveluissa vuonna 2020. Espoolaisista noin 8 900 henkilöä on valinnut terveysasema-palvelusetelin.

Terveysasema-palveluseteli kattaa asukkaan jatkuvan hoidon tarpeen. Siten asiakas tekee palveluntuottajan valinnan vähintään vuodeksi. Palvelusetelituottajien lääkäriasemat sijaitsevat Espoon keskuksen alueella. Terveysasema-palvelusetelin valinneet espoolaiset eivät voi käyttää kaupungin itse tuottamia kiireettömiä terveysasemapalveluja.

#### 1.2. Lääkärikäynnin palveluseteli

Espoon terveysasemapalveluissa tuotetaan vuosittain noin 200 000 yleislääkärin vastaanottokäyntiä. Syksyn 2020 aikana lääkärikäynnin palvelusetelillä järjestetään kokeiluna 1 000 lääkärikäyntiä. Palvelusetelin käyttöä jatketaan kokeilun jälkeen.

Lääkärikäynnin palveluseteli kattaa yksittäisen tarpeen. Siten asiakkaan valinta käyttää palveluseteliä sekä tiettyä palveluntuottajaa koskee yhtä vastaanottokäyntiä. Marraskuussa 2020 palveluntuottajan lääkäriasemat sijaitsevat Leppävaarassa, Matinkylässä ja Tapiolassa.

Palveluseteli kattaa yleislääkärin vastaanoton sekä mahdolliset perustason laboratorio- ja röntgentutkimukset.

## 2. Palveluntuottajien valvonta terveysasemapalveluissa

Palvelusetelituottajien, sekä terveysasemapalvelujen kokonaisuuden, valvonnan tavoitteena on varmistaa, että espoolaiset saavat hyvää hoitoa palvelun tuotantotavasta riippumatta. Terveysasemapalvelujen laillisuudesta, laadusta ja valvonnasta vastaa terveysasemapalvelut.

Palvelusetelien sääntökirjoissa on asetettu palvelujen tuottamisen ehdot, jotka palveluntuottajat hyväksyvät jättäessään hakemuksen palveluntuottajaksi. Sääntökirjan ehdot ovat voimassa toistaiseksi. Sääntökirjan ehtoissa on määritetty vastaavat vähimmäisvaatimukset ostopalveluna tuotettavien palvelujen laadulle ja saatavuudelle, kuin Espoon omilla terveysasemilla. Espoon kaupungin valvonta kohdentuu näiden laatutekijöiden toteutumisen seurantaan sekä toiminnan lainmukaisuuden valvontaan.

Toiminnan ja laadun valvonta on suunnitelmallista ja säännöllistä, kuten tämän esityksen seuraavissa osuuksissa on tarkemmin kuvattu.

### 2.1. Palveluntuottajien omavalvonta

Palveluntuottajan on laadittava kirjallinen omavalvontasuunnitelma, jonka on oltava julkisesti nähtävillä. Omavalvonnan tavoitteena on tunnistaa palvelun onnistumisen kannalta kriittiset työvaiheet ja riskit ennakoivasti. Toiminnan epäkohdat on korjattava viipymättä. Toimiva omavalvonta on palvelujen laadunhallinnan ja toiminnan kehittämisen tärkein väline.

### 2.2. Espoon kaupungin toteuttama sopimusvalvonta

Terveysasemapalvelujen järjestäjänä Espoon kaupungilla on valvontavastuu monituottajamallista sekä lääkärikäynnin palvelusetelistä. Järjestäjän valvonta kohdistuu sekä itse, että yksityisesti tuotettuihin palveluihin. Espoon kaupunki valvoo sekä palvelujen laillisuutta, että sopimuksenmukaisuutta. Valvonnan lähtökohtana on sääntökirjassa asetetut vähimmäisvaatimukset palvelun laadulle ja saatavuudelle, joihin palveluntuottajat ovat palveluntuottajaksi hakeutumalla sitoutuneet.

Espoon kaupungilla on oikeus tehdä laatuseurantaa sekä tarkastuskäyntejä yksiköihin ennalta ilmoittamatta. Mahdollisilla tarkastuskäynneillä arvioidaan muun muassa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta. Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminta ja toimitilat voidaan tarkastaa Espoon kaupungin toimesta ennalta ilmoittamatta ja ilman erillissyytä.

Espoon kaupungin toteuttama palvelusetelituottajien valvonta voidaan luokitella ennakoivaan ja reaktiiviseen valvontaan.

### 2.3. Ennakoiva valvonta

Ennakoiva valvonta on monimuotoista ohjausta, tiedonvaihtoa ja yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Ennakoivan valvonnan tavoitteena on epäkohtien ennaltaehkäisy. Osana ennakoivaa valvontaa Espoon kaupungin terveysasemapalveluissa seurataan monituottajamallia sekä lääkärikäyntien toteutumista palvelusetelillä osana toiminnan kokonaisuuden tiedolla johtamista. Seuranta perustuu pääosin koontitietoihin. Yksittäisiä lääkärikäyntejä tarkastellaan tarvittaessa.

Muita ennakoivan valvonnan toimintakäytäntöjä ovat säännöllinen viestintä ja yhteiset keskustelufoorumit palveluntuottajien kanssa. Lisäksi kaupunki on velvoittanut palveluntuottajia seuraamaan asiakastytyvyyttä ja raportoimaan nämä tulokset kaupungille.

Palvelujen käynnistämisvaiheissa on nimetty yhteyshenkilö kaupungilta sekä palveluntuottajilta lääkäriasemakohtaisesti. Yhteyshenkilöt kommunikoiivat säännöllisesti. Näin vahvistetaan hyvää yhteistyötä palveluntuottajien kanssa ja edistetään Espoon valvonnan tiedonsaantia.

### 2.4. Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa ilmenneen epäkohdan käynnistämää valvontaa tai ohjausta. Mikäli Espoon kaupunki saa palautteen, muistutuksen, kantelun tai muun vastaavan kautta tietoon epäkohtia palveluntuottajan toiminnassa, pyytää Espoo palveluntuottajalta selvityksen ja/tai tekee lääkäriasemalle ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin. Muistutuksen tai kantelun antaja saa kirjallisen vastauksen.

Jos selvityksellä tai käynnillä ilmenee laatupoikkeamia, palveluntuottajalle annetaan sääntökirjan mukainen huomautus sekä määritetään määräaika, jonka puitteissa toiminnan korjaukset ja epäkohtien poistamiset täytyy tehdä. Huomautuksen saatuaan palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi sekä raportoitava Espoon kaupungille korjaustoimenpiteet ja niiden edistyminen.

Jos palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä Espoon kaupungin huomautuksesta korjannut huomautuksen aiheena ollutta tilannetta, on Espoon kaupungilla oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi varoituksen saatuaan.

Jos palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä Espoon kaupungin varoituksesta korjannut huomautuksen aiheena ollutta tilannetta, on palveluntuottaja velvollinen maksamaan järjestäjälle seuraamusmaksun.

Palvelusetelien sääntökirjojen ehtojen mukaisesti yrityksen hyväksyminen palveluntuottajaksi voidaan peruuttaa, jos palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ja/tai sen liitteiden periaatteita.