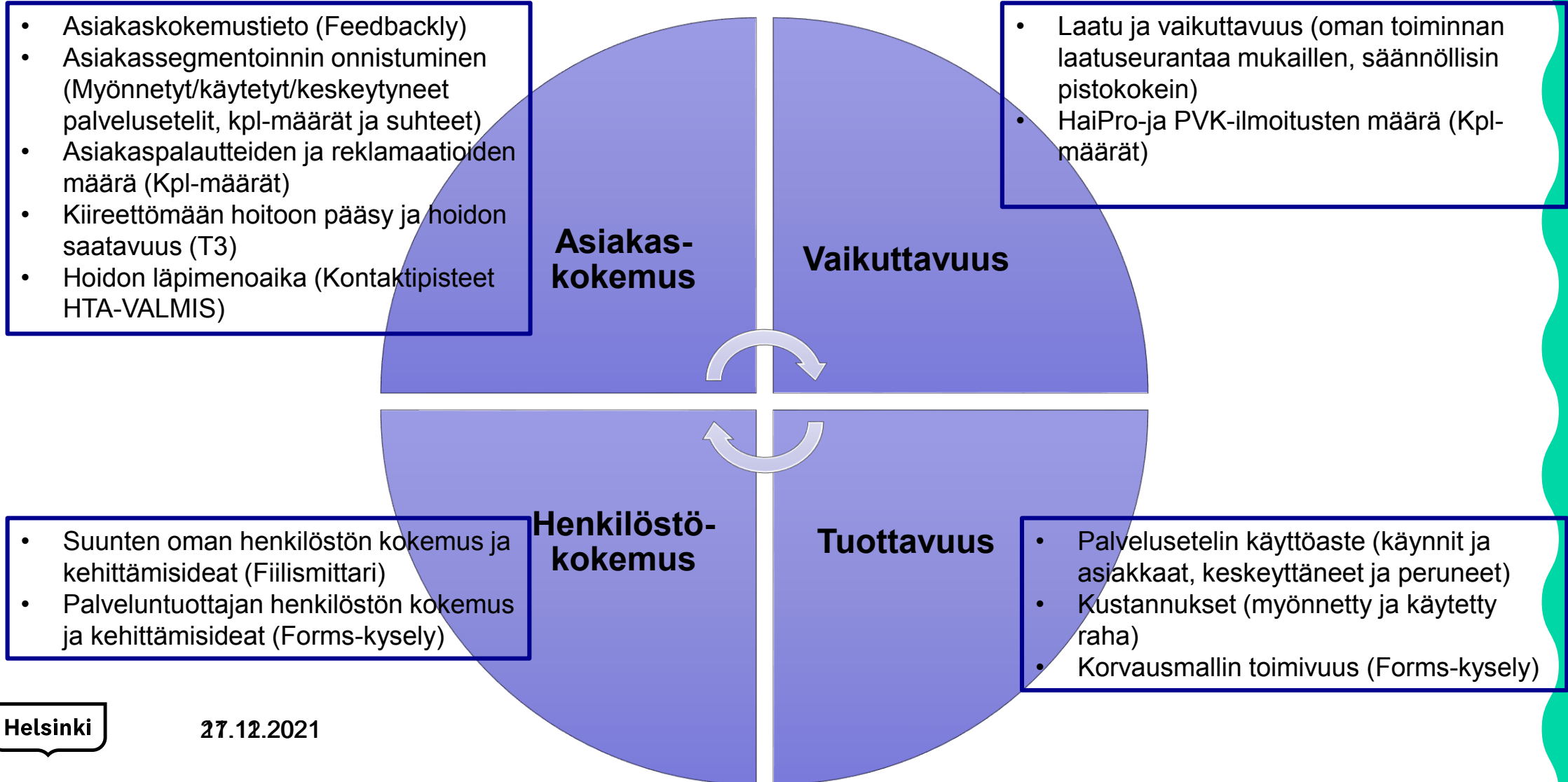


# Liite 1

# Suun terveydenhuollon kokonaishoidon palveluseteli

# HEL 2021-006467

# Tutkimuksen sisältävä kokonaishoidon palveluseteli KOHO, Seuranta- ja valvontamittarit:



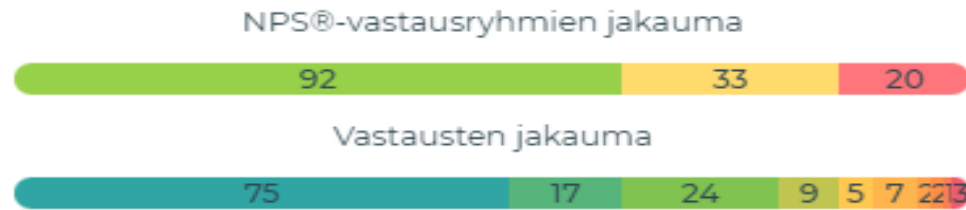
# Asiakaskokemus ja saatavuus

Asiakaspalautteiden yhteenveto ajalta 5/2020 – 9/2020, ko. aikana myönnetty 2762 kpl KOHO-seteleitä

- Keskittytyväisyys  
vastauksia 164



- Suosittele (NPS)  
NPS 50  
vastauksia 145



- Saitko tarvitsemasi hoidon  
**89% kyllä**



- Palvelun vaivattomuus  
vastauksia 139



# Asiakaskokemus ja saatavuus

## Avoim palaute:



Aikaisempaan verrattuna paljon kehuja kommentteja: helppo, vaivaton, erittäin hyvä, palvelu toimi hyvin, ajan sai hyvin



\*Valinnanvapaus: lisää palveluntuottajia, mieluummin kaupungin omaan hoitolaan

\*Hankaluus: oli hankalaa ymmärtää mitä seteli sisältää, miten ajan saa, minne voi mennä hoitoon

\*Pitkä odotusaika: takaisinsoiton viive ennen setelin saantia, setelin odotusaika, hoitoaika meni pitkälle

\*Hinta: tuntui kalliilta, oli yllätys että hoito piti maksaa heti

\*Laatu ja kohtelu

# Asiakaskokemus ja saatavuus

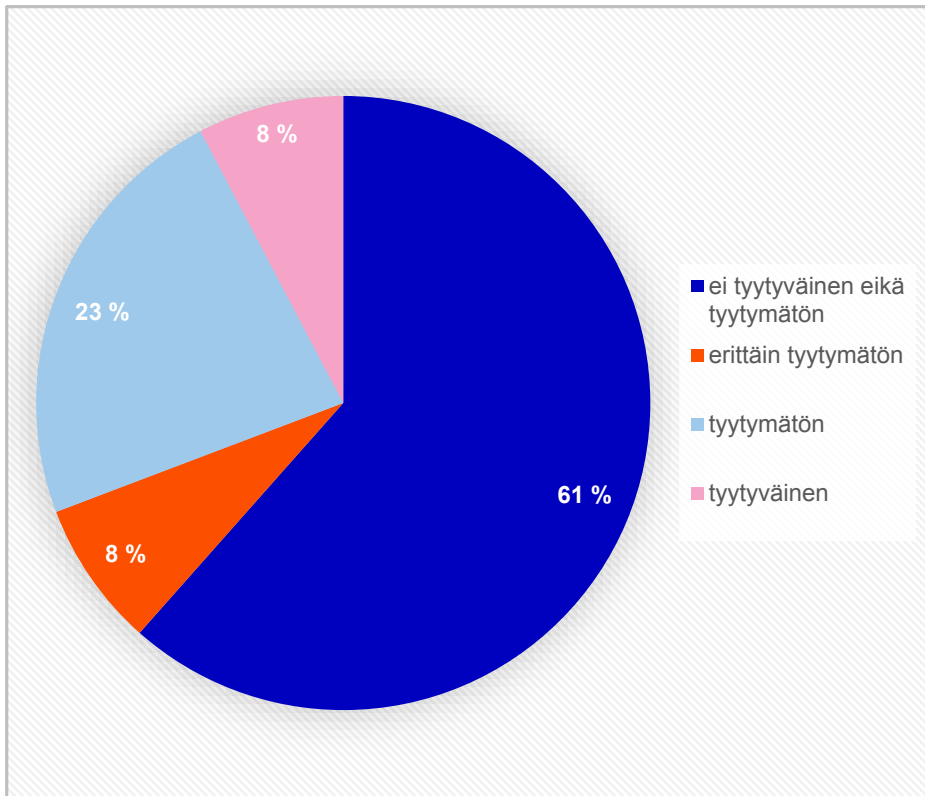
## (tilanne 5.11.2021)

- KOHO-palveluntuottajia 3 kpl
  - Hammaslääkärit 32 kpl ja suuhygienistit 46 kpl
- Myönnetyt setelit 4 976 kpl
- Käytetyt setelit: 62% (aloitetut hoidot), 56% (valmiiksi tulleet hoidot)
  - Muissa kuin KOHO:ssa alle 55%
- Hoitoon hakeutuminen 33 pv (keskiarvo)
- 1.käynnillä valmiiksi tulleet 56%, loput tulleet valmiiksi 20 pv:ssä (mediaani)

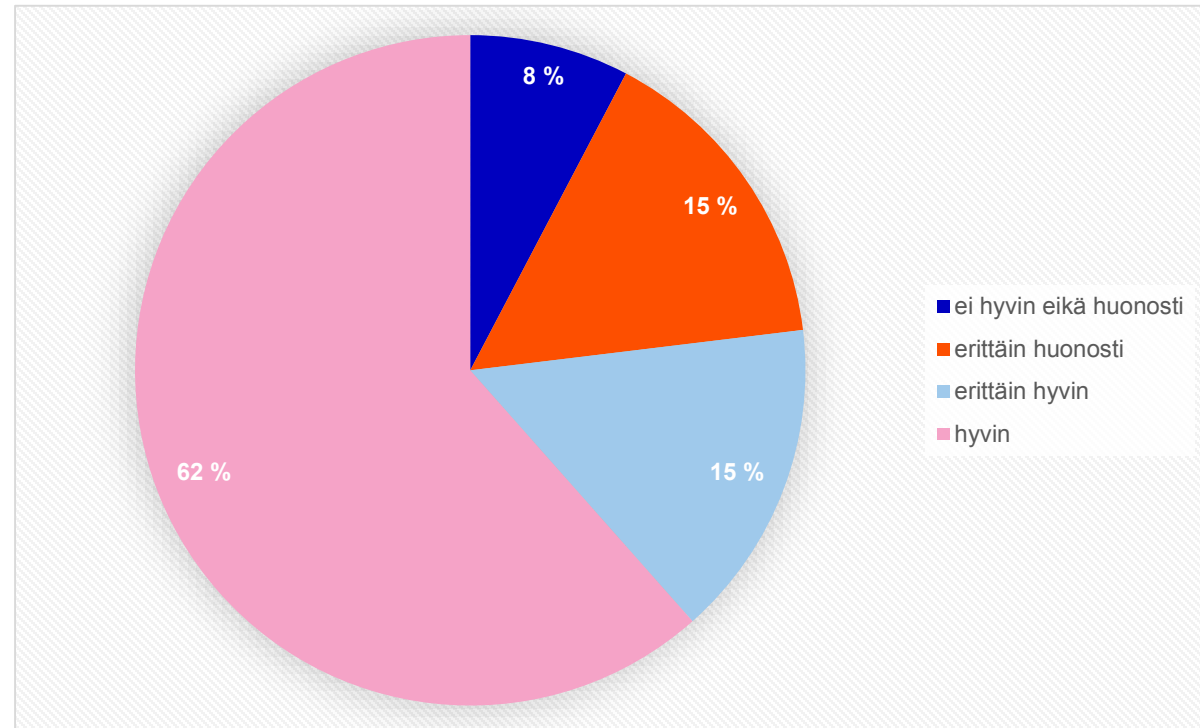
# Henkilöstökokemus

- Palveluntuottajakysely huhti-elokuu 2021, n=13

Tyytyväisyys KOHO-seteliin:



Pystytäänkö KOHO-palvelusetelillä mielestäsi tarjoamaan asiakkaille hoidontarpeen mukainen ja oikea-aikainen hoito?



# Henkilöstökokemus

- Fiiliskysely/Helsingin kaupungin suun th
  - Kerätty ajalta 2-4/2021, tehdään uudelleen alkuvuodesta 2022
    - Tärkeimpänä nostona:
      - ei vielä tietoa/kokemusta KOHO:sta
      - KOHO asiakassegmentoinnin tarkkojen kriteerien läpikäyminen hoidon tarpeen teon yhteydessä on koettu alkuun haasteellisena -> kesällä 2021 tehty uusi päätöspuu asiakassegmentoinnin tueksi

# Vaikuttavuus

- Laadunseuranta
  - Kriteerit laadunhallintaan: Sääntökirjan erityinen osa kohta 6 ja 8: potilasasiakirjojen laadun hallinta /palvelun laatu: mm. Rtg--kuvat otettu, lausuttu, yhtenevät tiedot Kannassa ja Effector-järjestelmässä, tutkimus tehty ohjeiden mukaan, esitiedot kirjattu, tmp:stä kirjattu materiaalit, ei lyhenteitä jne.
  - Toteutettu pistokokein: Kerran/6kk/yritys/jokainen hammaslääkäri/ 5 asiakasta
    - Kirjaukset palveluntuottajien omiin järjestelmiin tehty hyvin ja lähes poikkeuksetta käyntipäivänä, hoitokirjaukset (PDF) lähetetty melko usein viiveellä (yli viiden päivän kuluttua hoitokäynnistä).
    - Effectorin hoitopalaute tehty useimmiten samana päivänä.
    - Tuottajakohtaiset laadunseurannan tulokset käyty läpi Palveluntuottajakohtaisissa erillisissä palavereissa.

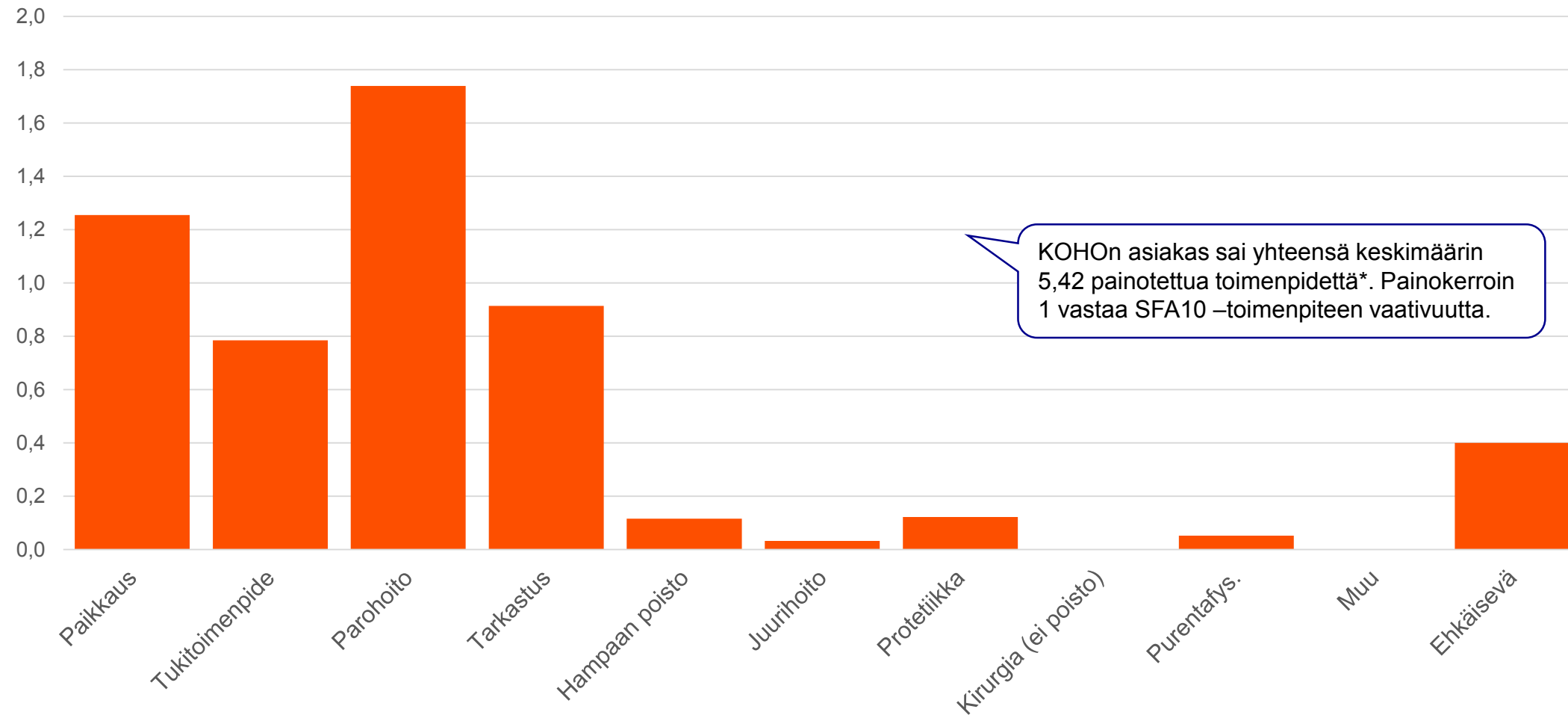


# Tuottavuus

- Tuottavuuteen liittyvät mittarit ovat kuvattuna seuraavilla dioilla 17.11 työpajan materiaalin pohjalta.
- NHG:n toimeksiannon avulla kuvattu KOHO-palvelusetelin toteutunut sisältö ja korvaustaso ajalla 15.2-31.10.2021

# KOHO:n asiakkaiden hoidossa korostui parohoito (2-9/2021 N=1 988)

Painotetut toimenpiteet keskimäärin / hoitjakso, toimenpideryhmittäin



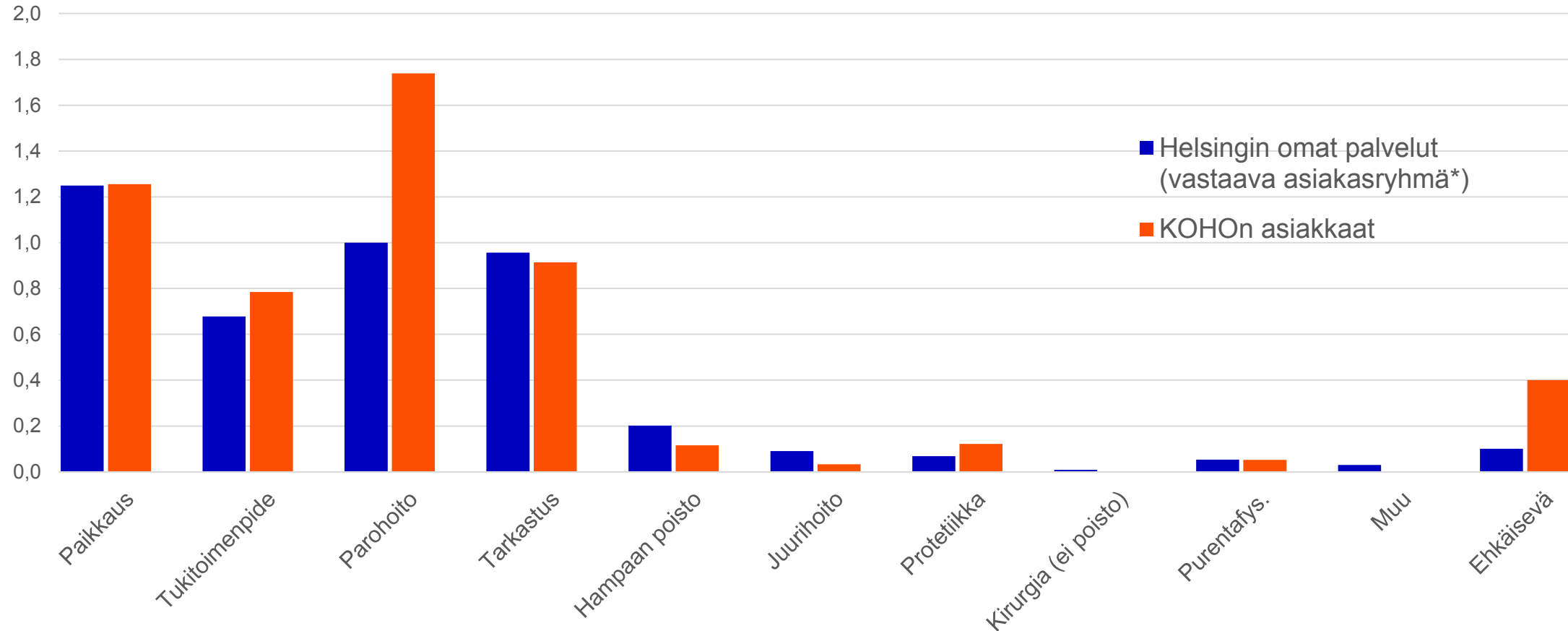
Helsinki

**Lähteet:** KOHO-palveluntuottajien toimenpideaineistot, NHG-analyysi, \*painokertoimet: <http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/id/14031>. Aineisto kahdelta tuottajalta, jotka kattavat 98% KOHO-potilaista. **Laskennan huomiot:** Tukitoimenpiteissä on huomioitu vain yksi bitewing-kirjaus / potilas. Parohoidon määrä pohjautuu KOHO:n valmistuneisiin hoitjaksoihin. Ehkäisevässä hoidossa huomioitu vain toinen tuottaja (kirjausvirheitä).

21.12.2021

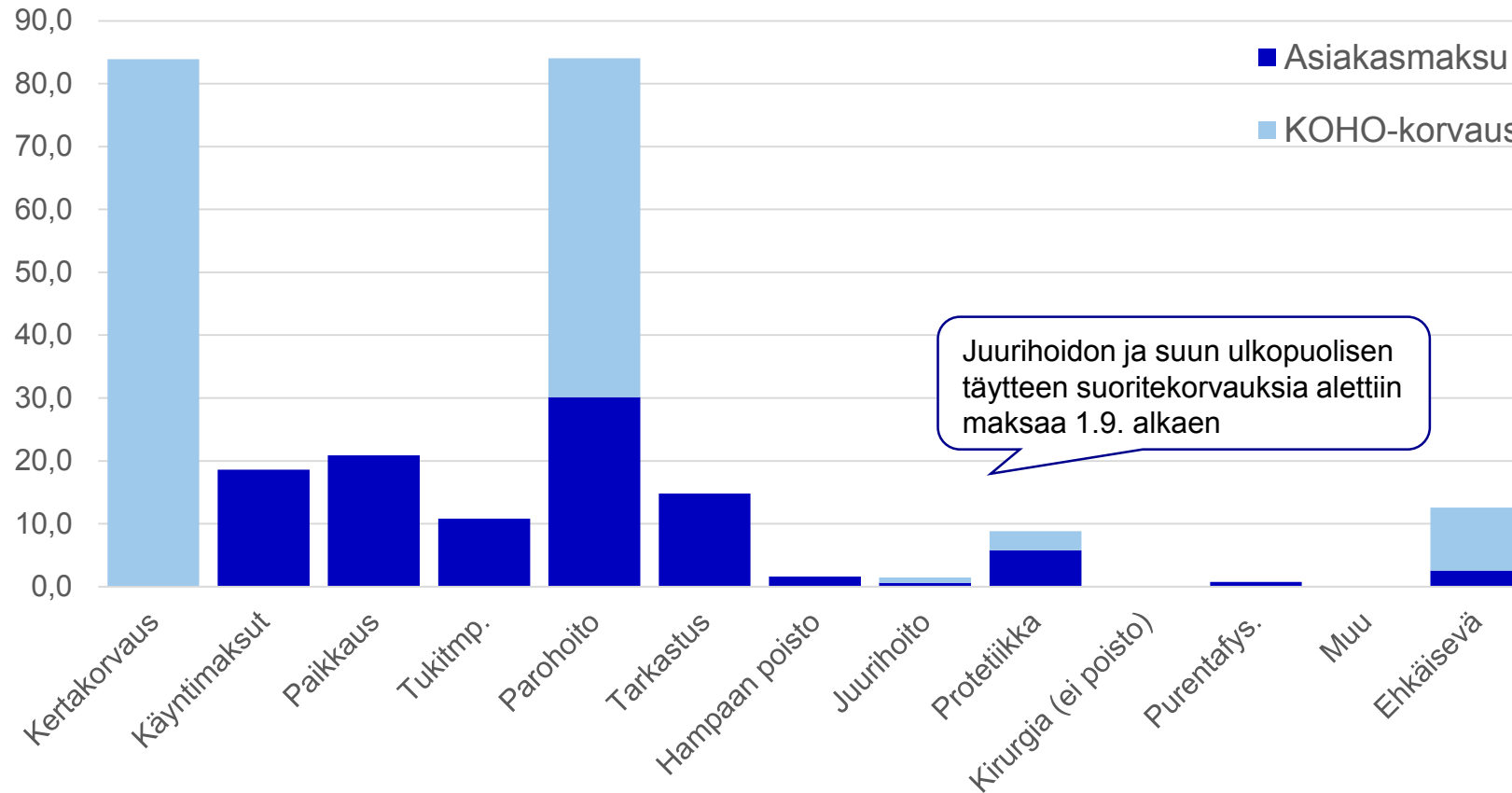
# KOHO:n asiakas sai enemmän parohoitoa ja preventiivistä kuin vastaava asiakas Helsingin omissa palveluissa

Painotetut toimenpiteet / hoitajakso, toimenpideryhmittäin

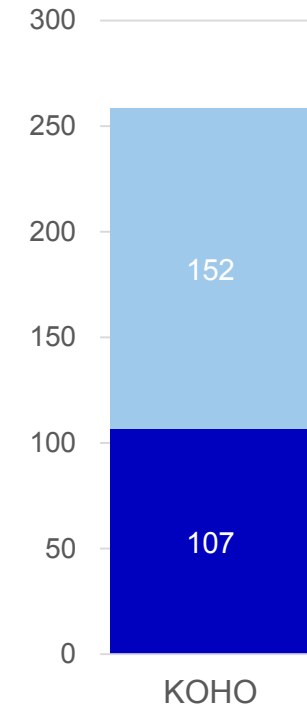


# KOHO:n laskennallinen\* SFA10 -korvaustaso oli noin 48 euroa (2-9/2021 N=1 988)

Euroa / hoitajakso, toimenpideryhmittäin



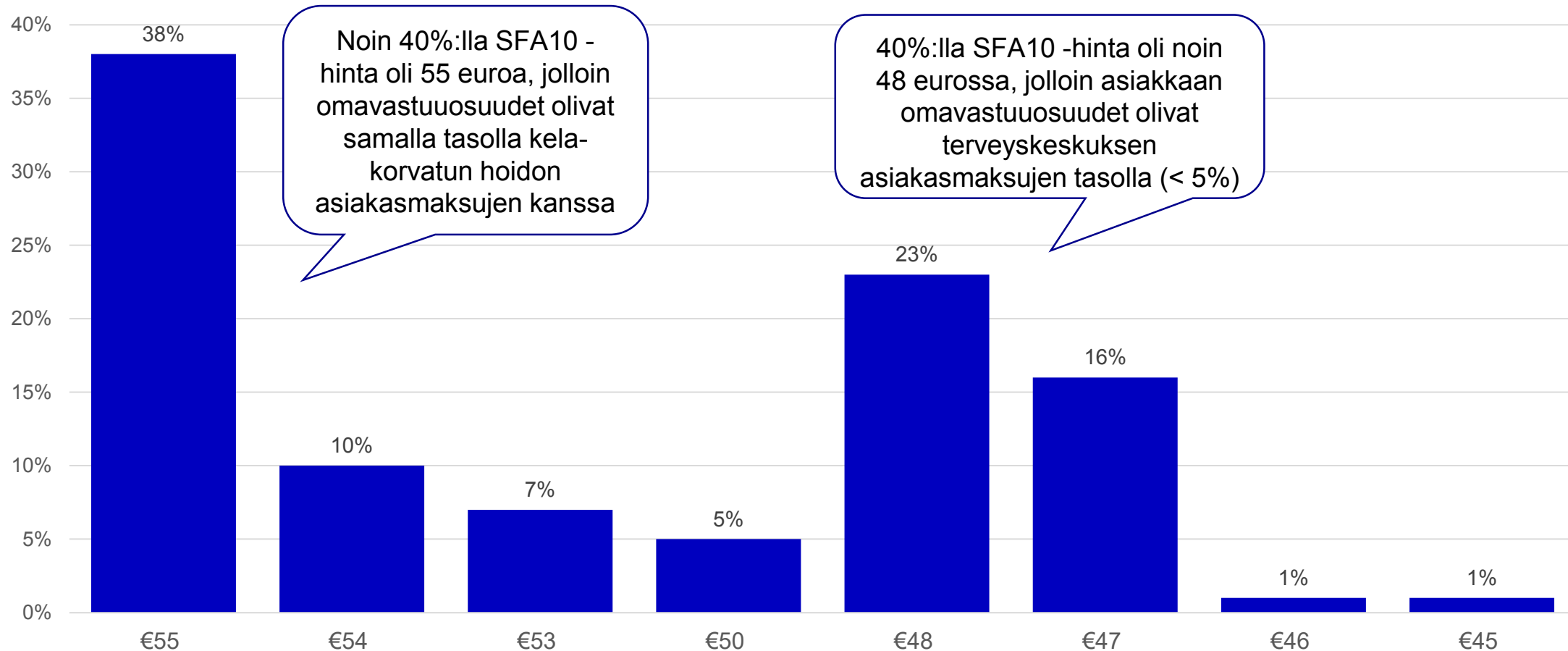
Euroa / hoitajakso, yht.



Laskennallinen SFA10 -korvaustaso 48 euroa\*

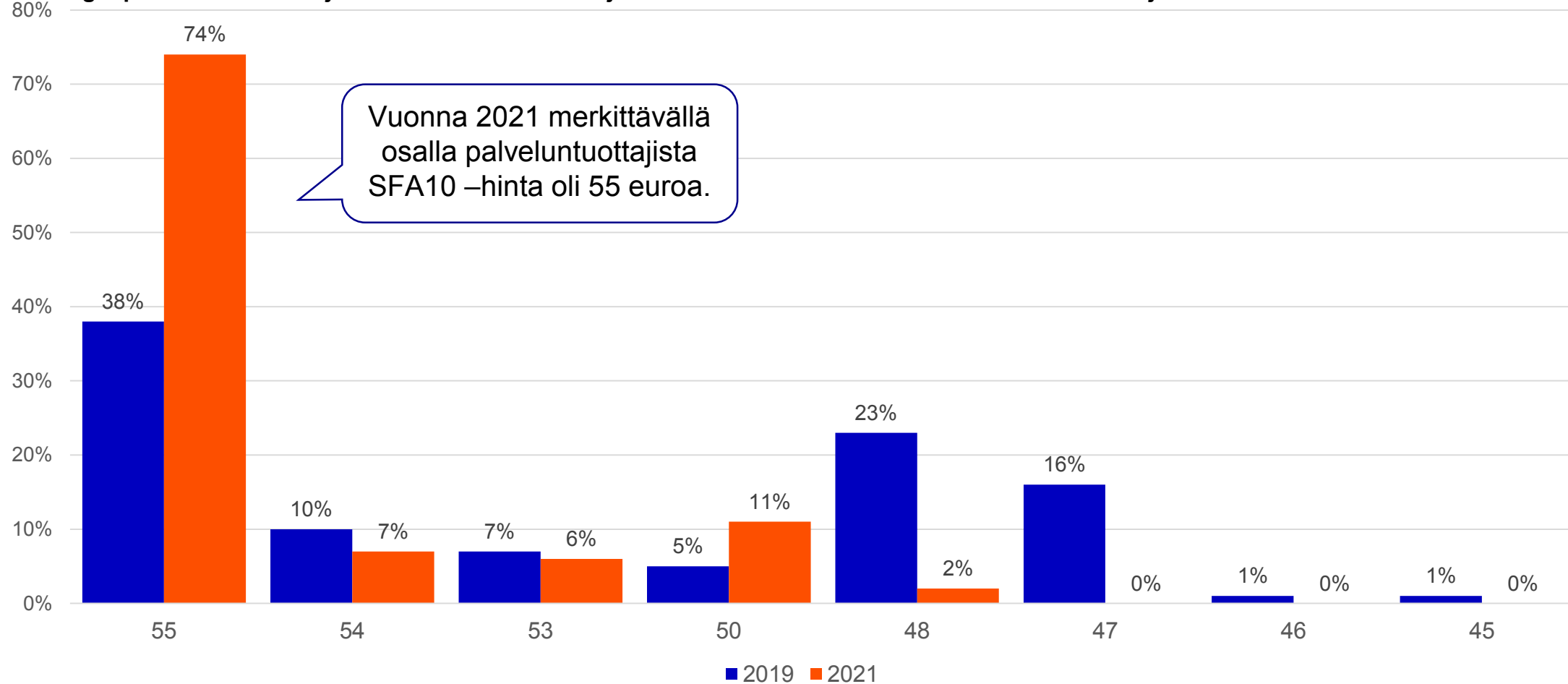
# Vuonna 2019 noin 40%:lla palvelusetelituottajista asiakkaan omavastuut vastasivat terveystieteiden asiakasmaksuja

Helsingin palvelusetelituottajien SFA10-korvaustason jakautuminen hammaslääkäreittäin vuonna 2019



# Palveluseleiden tuottajahinnat Palse.fi -portaalissa ovat nousseet kahdessa vuodessa – Kustannustaso nousi keskimäärin 4%

Helsingin palvelusetelituottajien SFA10-korvaustason jakautuminen hammaslääkäreittäin vuosina 2019 ja 2021



Vuonna 2021 merkittäväällä osalla palveluntuottajista SFA10 -hintaa oli 55 euroa.