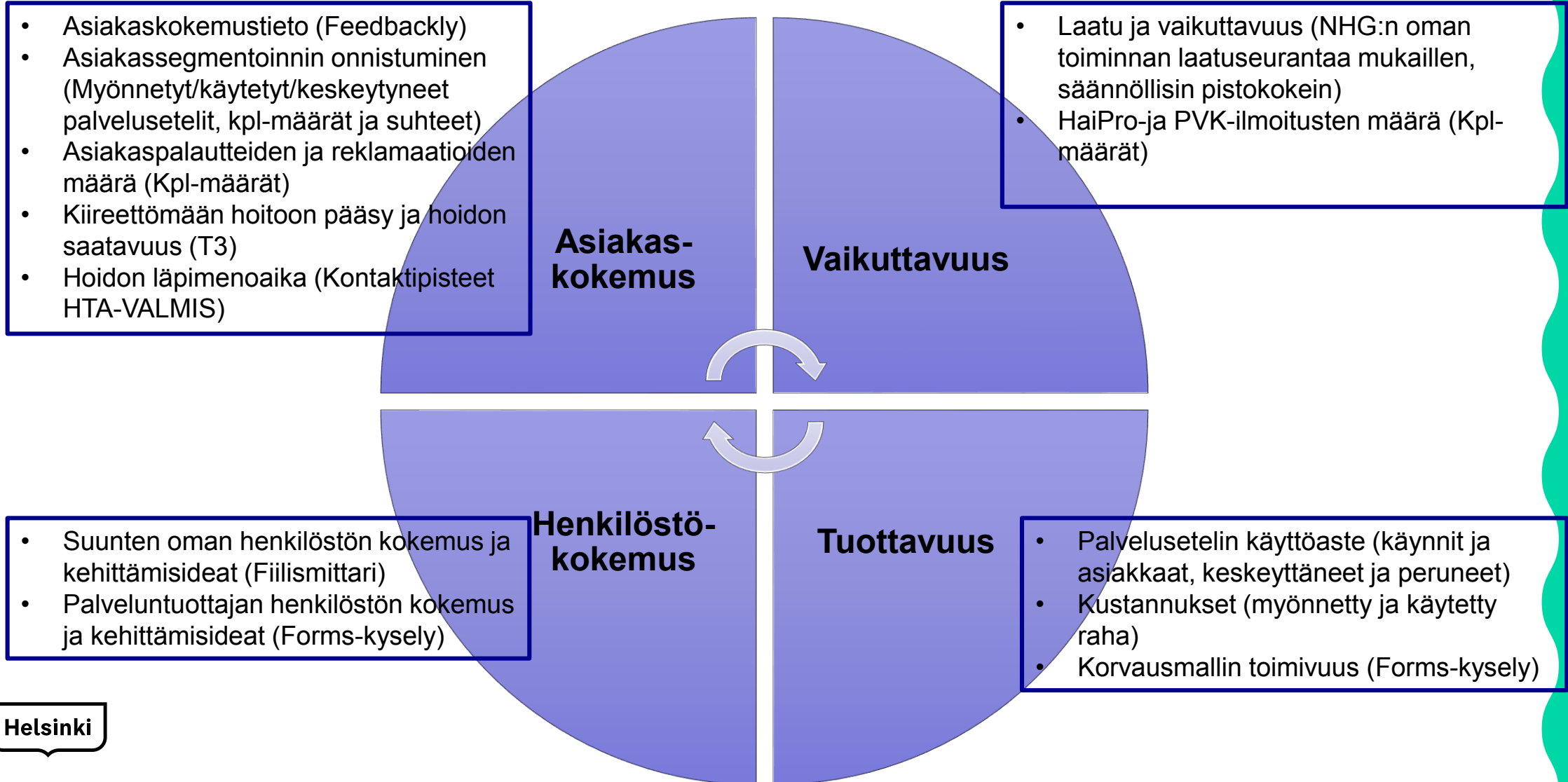


Liite 1

Suun terveydenhuollon kokonaishoidon palveluseteli

HEL 2021-006467

Tutkimuksen sisältävä kokonaishoidon palveluseteli KOHO, Seuranta- ja valvontamittarit:



Huomioita

- Kokeilu alkoi 15.2.2021, tilannekatsaus on helmi-huhtikuulta
- Kokeilussa on mukana 3 Palveluntuottajaa (yritystä), joissa 27 hammaslääkäreä
- Sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä (Effector) ei saatu kaikkia suunniteltuja raportteja (mm. kerta- ja suoritekorvauksen sisällöt ja kustannusten seurantaraportti). Tämän vuoksi jouduttu mm. pyytämään toimenpidetilastoja Palveluntuottajilta, kaikilta niitä ei kuitenkaan saatu.
- Palveluntuottaja-kyselyn pieni vastaajamäärä, joka voi vaikuttaa tulosten luotettavuuteen/yleistettävyyteen

Asiakaskokemus

- Asiakaskyselyn vastausprosentti 20% (25.5.2021 tilanne), 234 vastaajaa
 - NPS 56 (Kuinka todennäköisesti suosittelisit palveluseteliä)
 - Palvelun vaivattomuus 81% (keskittytyväisyys)
 - Keskittytyväisyys 79%
 - Sain tarvitsemani avun 89%
 - Nostoja avoimesta palautteesta: KOHO toimi hyvin, oli sujuva, mutta enemmän toivottiin tuottajia valittavaksi
- Palvelusetelit/myönnetty 1184 kpl
- Palvelusetelit/hoito aloitettu 609 kpl
- Palvelusetelit/hoito valmis 456 kpl
- Hoidon läpimenoaika km. päivissä (1. käynti-valmis) 10pv **HUOM! Raportin ajopäivän tilanne, kesken olevien hoitojen osuus puuttuu*
- Palveluun pääsy km. päivissä (aika KOHO:n myöntämisestä ensimmäiseen palvelukontaktiin) 15 pv **HUOM! Raportin ajopäivän tilanne, hoitoon vielä hakeutumattomien osuus puuttuu*
- Palautteet ja reklamaatiot 2 kpl
- T3 = kolmannen vapaan ajan mediaani (Palveluntuottajien mediaanien keskiarvo) alle 1 vrk

Vaikuttavuus

- Ehkäisevän hoidon koodien (SC) käyttö/asiakas 1kpl/asiakas **HUOM! Osuutta kaikista toimenpiteistä ei saatu puuttuvan raportoinnin vuoksi*
- Parodontologisen (kiinnityskudossairaudet) hoidonkoodien (SD) käyttö/asiakas 1 kpl/asiakas **HUOM! Osuutta kaikista toimenpiteistä ei saatu puuttuvan raportoinnin vuoksi*
- HaiPro- (sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumien raportointijärjestelmä) ja PVK-ilmoitukset (potilasvahinkoilmoitus) 0 kpl
- Laadunseurannan pistokokeet tehdään aiemmin suunnitellun mukaan 2 x vuodessa (kesä-heinäkuu ja joulutammikuu)

Henkilöstökokemus - Palveluntuottajat

- Palveluntuottaja-kysely **HUOM! Vastaukset helmi-maaliskuun kyselystä, n=6*
 - Tyytyväisyys: ei tyytyväinen eikä tyytymätön 33%, tyytymätön 67%
 - Korvausmallin toimivuus (taloudellinen näkökulma): kannattava 17%, ei kannattava eikä kannattamaton 67%, erittäin kannattamaton 17%
 - Asiakassegmentointi (Pystytäänkö KOHO palvelusetelillä mielestäsi tarjoamaan asiakkaille hoidontarpeenmukainen ja oikea-aikainen hoito?): erittäin hyvin 17%, hyvin 33%, ei hyvin eikä huonosti 50%
 - Asiakasohjaus (Arvioi henkilökohtaisen opastuksen tarvetta suunterveydenhuollon palvelusetelin saaneilla asiakkailla heidän tullessaan palvelusetelillä hoitoon): suuri 67%, ei suuri eikä vähäinen 17%, vähäinen 17%
 - Kehitettävää: korvausmalli

Henkilöstökokemus – Helsingin suun terveydenhuollon henkilökunta

- Oman henkilökunnan kysely (Fiilismittarin mukaan)
 - Tärkeimpänä nostona:
 - Kentällä ei vielä kokemusta KOHO:sta (seteliä myönnetään toistaiseksi vain Asiakaspalvelukeskuksesta)
 - KOHO asiakassegmentoinnin tarkkojen kriteerien läpikäyminen hoidon tarpeen teon yhteydessä on koettu alkuun haasteellisena.

Tuottavuus

- KOHO-palvelusetelien käyttöaste 51% (myönnetyt/hoitoon hakeutuneet)
**HUOM! Palvelusetelien voimassaolo 6kk, kaikki kokeilun aikana myönnetyt setelit vielä voimassa*
- Tuottajille maksetut korvaukset 68 844,22 €
- Puuttuvien raporttien vuoksi tarkempia tuottavuus-lukuja ei voida tässä vaiheessa toimittaa. Lisäksi Apotti-Effector-integraation virheiden vuoksi osa palvelusetelikustannuksista ei ole kirjautunut vielä oikein (manuaalinen korjaus kesken).
- Hallinnollisten kustannusten osuus kokonaiskustannuksista 19% (v.2019 palvelusetelitoiminnan osalta hallinnolliset kulut 19%)