

## HEL 2021-006467 Suun terveydenhuollon kokonaishoidon palveluseteli

Liite 2.

KOHO-työpaja 9.4.2021 yhteenveto

### Työpajan tavoite:

- Saada nostettua esiin tarpeita ja konkreettisia kehittämissuunnitelmia ja -aiheita eri näkökulmista (asiakkaat, palvelutuottajat, muut sidosryhmät) Helsingin suun terveydenhuollon KOHO-jatkokehittämiseen
- Ensimmäisessä työpajassa ei työstetty palvelusetelin euromääräistä arvoa
  - Korvausmallin rakenteiden ja mekanismien työstö ensin, jotta ymmärretään paremmin korvaustasoon liittyviä haasteita

### Osallistujat:

- 3 asiakasta
- 16 Palveluntuottajaa (hammaslääkäreitä + muita yrityksen edustajia yhteensä). Edustus sekä pienistä, että suurista ja keskisuurista yrityksistä
- 4 muun sidosryhmän edustajaa (2 hml-liitosta ja 2 Helsingin sote-hankinnoista)
- 6 Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon edustajaa (suunten johto + Ostopalveluyksikön esihenkilötiimi)

#### Lisäksi:

- 2 NHG:n edustajaa (suun th:lle työpajan valmistelun tukena + työpajan läpikuksutus ja pienryhmätyöskentelyiden purkukeskustelujen fasilitointi)
- 4 Ostopalveluyksikön edustajaa pienryhmätyöskentelyjen fasilitaattoreina
- 2 henkilöä työpajan teknisenä tukena, teams:n käyttö ja pienryhmäjohto + Jamboardin käyttö pienryhmissä (tietohallinnon edustaja ja suunten osaamisen kehittämisen koordinaattori)
- työpajan vastuuhenkilönä Susanna Ilonen (työpajan suunnitteluvastuu NHG:n kanssa, pienryhmätyöskentelyjen alustus ja taustoitus + työpajan yhteenveto ja Koho-jatkoetäminen)

**Kaksi teemaa/työskentelyosuutta** (asiakkaat mukana vain työpajan ensimmäisessä työskentelyosuudessa):

- Asiakaskokemus: yhtenäinen ja sujuva hoitopolku sekä asiakasohjaus
- Kokonaishoidon palvelusetelin korvausmallin tarkoituksenmukainen rakenne ja mekanismit (nykyinen KOHO-malli pohjana), huomioiden potilaan hoidon tarpeen laajuus.

Työskentelyn teemat valittiin työpajan osallistujille ennakoon lähetetystä kyselystä sekä suun th:n saamasta KOHO-palautteesta 18.12 lähtien eniten esille nousseista asioista/teemoista. Työpajan ohjelma ja työskentelyn teemat lähetettiin osallistujille etukäteen.

### Nostot työpajan pienryhmätyöskentelyistä ja purkukeskusteluista:

- **1.teema/työskentely**
  - asiakasohjauksen tulisi olla monikanavaista ja helposti saatavilla olevaa

- puhelimitse, etänä, chat, lyhyet videot nettisivuilla, sähköposti, henk.koht ohjaus ja neuvonta, tarvittaessa saatava myös paperiset ohjeet, erilliset muistutukset esim. txt-viesti, jos seteliä ei ole käytetty tietyn ajan sisällä
  - asiakasohjeet tulisi saada selkeämmäksi, ”maallikon kielellä”
  - asiakkaiden kustannusten muodostumista tulisi selkeyttää, mahdollisia esimerkki-hintoja sekä potilaalle että tuottajille
  - asiakasohjeissa tulisi painottaa palvelusetelihoitoon pääsyn nopeutta, asiakkaan tulisi saada linkki palveluseteliin heti, kun palvelusetelin käytöstä on sovittu
  - hoitavan hammaslääkärin vaihto tai paluu kaupungin toimintaan tulisi olla sujuvaa
  - asiakkaan omaa vastuuta ja aktiivisuutta korostettava, kun palvelusetelistä sovitaan (esim. hoitoon hakeutuminen nopeammin)
- **2.teema/työskentely**
  - suurihoitoisten potilaiden hoidosta Palveluntuottajille muodostuvaa taloudellista riskiä tulee hallita jatkossa jollain mekanismilla:
    - kuinka yli- ja alihoidon riski ja vaikuttavuus huomioidaan?
    - korvausmallin rakenne: suoritekorvausten piiriin esim. juurihoidot, vaativat/leikkaukselliset hampaan poistot, suun ulkopuoliset täytteet, purentakiskot, ptg-kuvaus
    - suurihoitoiset potilaat tulisi muuttaa suoritekorvauksen piiriin
    - KOHO:lla vain rajattu hoitokokonaisuus, vertaa aiempi TUTHO, mutta hieman laajempi
    - kertakorvaus kokonaan pois ja pelkkä suoritekorvaus-malli
    - palvelusetelin arvon nosto
    - erilliset kannustinkorvaukset ovat haasteellisia, miten esim. jaetaan hoitoon osallistuvien henkilöiden kesken?
  - asiakkaalle etukäteisinfo KOHO: on sisältyvän hoidon laajuudesta (ei esim. oikomista tai esteettistä hoitoa). KOHO:n nimi harhaanjohtava= kokonaishoito. Pitää infota tarkemmin, mitä kokonaishoitoon kuuluu.
  - kirjaamiset useampaan järjestelmään on haasteellista
  - korvausmallin tulisi mahdollistaa palveluntuottajan vaihdon, jos asiakas sitä toivoo
  - nykyiset KOHO-asiakassegmentoinnin kriteerit ovat niin tiukat, että haasteellista saada asiakkaita ulos. Tähän toki vaikuttaa, että vanhat setelit edelleen käytössä.

### **Työpajasta saatu palaute**

(osallistujille lähetetty palautekysely), n=19 (Vastaajista asiakkaita 1, palveluntuottajia 6, järjestäjän edustajia 7, muu sidosryhmän edustajia 5)

- Käsiteltiinkö KOHO- palvelusetelityöpajassa mielestäsi palvelusetelin kehittämisen näkökulmasta oleellimmat asiat?
  - Vastaukset: 21% erittäin hyvin, 58% hyvin, 0% en osaa sanoa, 16% huonosti, 0% erittäin huonosti
- Mitä toivoisit käsiteltävän jatkossa KOHO-palveluseteliin liittyvissä työpajoissa?
  - hinnoittelua, korvaustasoa, ylihoidon- ja alihoidon houkutukset talouden ja etiikan näkökulmasta, asiakkaan palvelupolkua
- Oliko KOHO-työpajan toteutus sujuva ja tarkoituksenmukainen
  - Erittäin hyvä 42%, Hyvä 42%, En osaa sanoa 5%, Huono 5%, Erittäin huono 0%

- Koitko, että sait osaltasi tuotua itsellesi merkitykselliset asiat esiin?
  - Erittäin hyvin 21%, Hyvin 58%, En osaa sanoa 11%, Huonosti 0%, Erittäin huonosti 0%
- Miten toivoisit jatkossa työpajan toteutettavan?
  - kysymykset ennakoon, livenä jos mahdollista, erilaiset pienryhmäjaot, säännöllisesti kerran vuodessa