

**Sosiaali- ja terveysministeriö**

Palvelusetelikoikeilu

# **VALINNANVAPPAUSKOKEILUN ARVIOINTI**

SUUN TERVEYDENHUOLLON VÄLIRAPORTTI

Q2/2019

# Sisältö

## Valinnanvapauskokeilun tilanne:

- |    |                                    |       |
|----|------------------------------------|-------|
| 1. | Asiakkaiden näkökulma              | s. 4  |
| 2. | Järjestäjien näkökulma             | s. 14 |
| 3. | Palveluntuottajien näkökulma       | s. 17 |
| 4. | Talouden ja yhteiskunnan näkökulma | s. 21 |
|    | Liitteet                           | s. 25 |

Kunkin kappaleen alkuun on tiivistetty lyhyesti näkökulman avainhavaintoja raportin lukemisen helpottamiseksi.

# Raportti Q2/2019

Tähän raporttiin on arviointisuunnitelman mukaisesti koottu alueiden toimittamia seuranta-aineistoja, minkä lisäksi raportissa on hyödynnetty mm. asiakaspalautteita ja muita kokeilualueiden toimittamia täydentäviä tietoja.

Kunkin näkökulman aluksi on esitetty kuvaus arviointisuunnitelman kohdista arviointikysymyksittäin. Tässä raportissa on nostettu kysymyksistä esiin ainoastaan ne, joihin pystytään viimeisen kvartaalin aikana kerätyn tiedon valossa nostamaan esiin havaintoja.

Raportissa on hyödynnetty kokeilualueiden ja yritysten toimittamia tietoja, joiden oikeellisuutta ei ole validoitu.

**Asiakkaan näkökulma**

# Tiivistelmä kokeilualueiden erityispiirteistä

	Keski-Uusimaa	Tampere
Kokeilun alkanut	1/2018	5/2018
Tuottajan vaihto	6 kuukauden välein	8 kuukauden välein
Alueen asukasmäärä	200 000	275 000
Mitkä palvelut kuuluvat kokeilun piiriin	Perushammashoito: suusairauksien ennalta ehkäisy, suun ja hampaiden hoidon tarpeen arviointi, tarkastus / tutkimus, diagnoosi, tarvittava ja oireenmukainen hoito (myös kiireellinen hoito virka-aikana), pidempiaikainen hoitosuunnitelma, hoitovälin määritys ja tarvittaessa kutsu / kehote, sekä kuvantamispalvelut.	Perushammashoito: suusairauksien ennalta ehkäisy, suun ja hampaiden hoidon tarpeen arviointi, tarkastus / tutkimus, diagnoosi, tarvittava ja oireenmukainen hoito (myös kiireellinen hoito virka-aikana), pidempiaikainen hoitosuunnitelma, hoitovälin määritys ja tarvittaessa kutsu / kehote, sekä kuvantamispalvelut. Kirjallinen omahoitosuunnitelma
Palveluntuottajien korvausmalli	Kokeilun korvaus- ja rahoitusmalli perustuu kapitaatio- ja suoriterahoitukseen, jota säädellään kannustinmekanismein. Korvausmalli muodostuu keskimäärin 50 % kapitaatiokorvauksesta, 40 % suoritekorvauksesta ja 10 % kannusti- /sanktiojärjestelmästä.  Kokeilussa tavoiteltu keskimääräinen asiakaskohtainen korvaussumma on 290 € vuodessa. Tästä kapitaatio-osuus on n. 145 €, suoritekorvaus n. 116 € sis. protetiikasta erikseen maksettavat toimenpidekustannukset, sekä kannustimien tai sanktioiden osuus toteutuessaan n. 30 €. Käytännössä tuottajan keskimäärin saama korvaus voi vaihdella 260 – 320 euron välillä.	Palveluntuottajille maksetaan palvelua käyttävistä asiakkaista kiinteä korvaus, joka on 150 €. Korvausta maksetaan, vasta kun hoito alkaa. Jos palvelua käyttävälle asiakkaalle tehdään kiinteään korvaukseen kuulumattomia toimenpiteitä, niistä maksetaan suoriteperusteiset korvaukset. Kokeilussa tavoiteltu keskimääräinen asiakaskohtainen korvaussumma on 300 € vuodessa.  Asiakkaalle, jotka eivät halua suun ja hampaiden tutkimusta, voidaan tehdä yksittäinen kiireellinen / puolikiireellinen / kiireetön toimenpide, josta korvataan 51 € / toimenpide. Yksittäinen toimenpide on mahdollista tehdä vain 2 kertaa 12 kk:n aikana.  Tuottajia kannustetaan laatu- ja seurantamittarien käytöstä ja siihen on osoitettu kannustinkorvaus, joka on n. 5 % kokeilun palveluntuotantoon varatusta määrärahasta.

# Tiivistelmä asiakkaan näkökulmasta raportissa Q2/2019

- Keski-Uudenmaan kokeilun vaihtajamäärät ovat laskeneet kokeilun edetessä. Kokonaisvaihtajien määrä ja osuus ovat pysyneet matalina alueella.
- Tampereella suurin osa kuntakohtaisista kiintiöistä (alun perin yht. 4000) täyttyi heti kokeilun ensimmäisinä päivinä. Kokeilu on herättänyt suurta kiinnostusta eivätkä kaikki halukkaat ehtineet tehdä vaihtoa ennen kiintiöiden täyttymistä. Myös myöhemmät lisäkiintiöt (1000 paikkaa, 10/2018) ja Lempäälän uudelleen jaetut paikat (2/2019) ovat täyttyneet nopeasti.
- Vaihdon syy -kyselyiden valossa palveluntuottajan valintaan vaikuttaa molemmilla kokeilualueilla useimmin ensisijaisesti palveluntuottajan sijainti sekä toiseksi useimmin hammaslääkäriaikojen saatavuus.
- Vaihtajista hieman suurempi osa on naisia (sis. molempien alueiden tiedot). Vaihtajista huomattava osa on työikäisiä (18-64-vuotiaita), mutta on myös huomioitava, ettei suun terveyden kokeiluun voi osallistua alaikäisiä. Tampereella vaihtajien suurin yksittäinen ikäluokka on 50-59-vuotiaat, kun taas Keski-Uudellamaalla suurin yksittäinen ikäluokka on 60-69-vuotiaat.
- Keski-Uudellamaalla noin 60% ja Tampereella noin 70% valinnan tehneistä on hakeutunut hoitoon. Hoitoon hakeudutaan tyypillisesti viiveellä, noin kahden-kolmen kuukauden päästä valinnan tekemisestä.

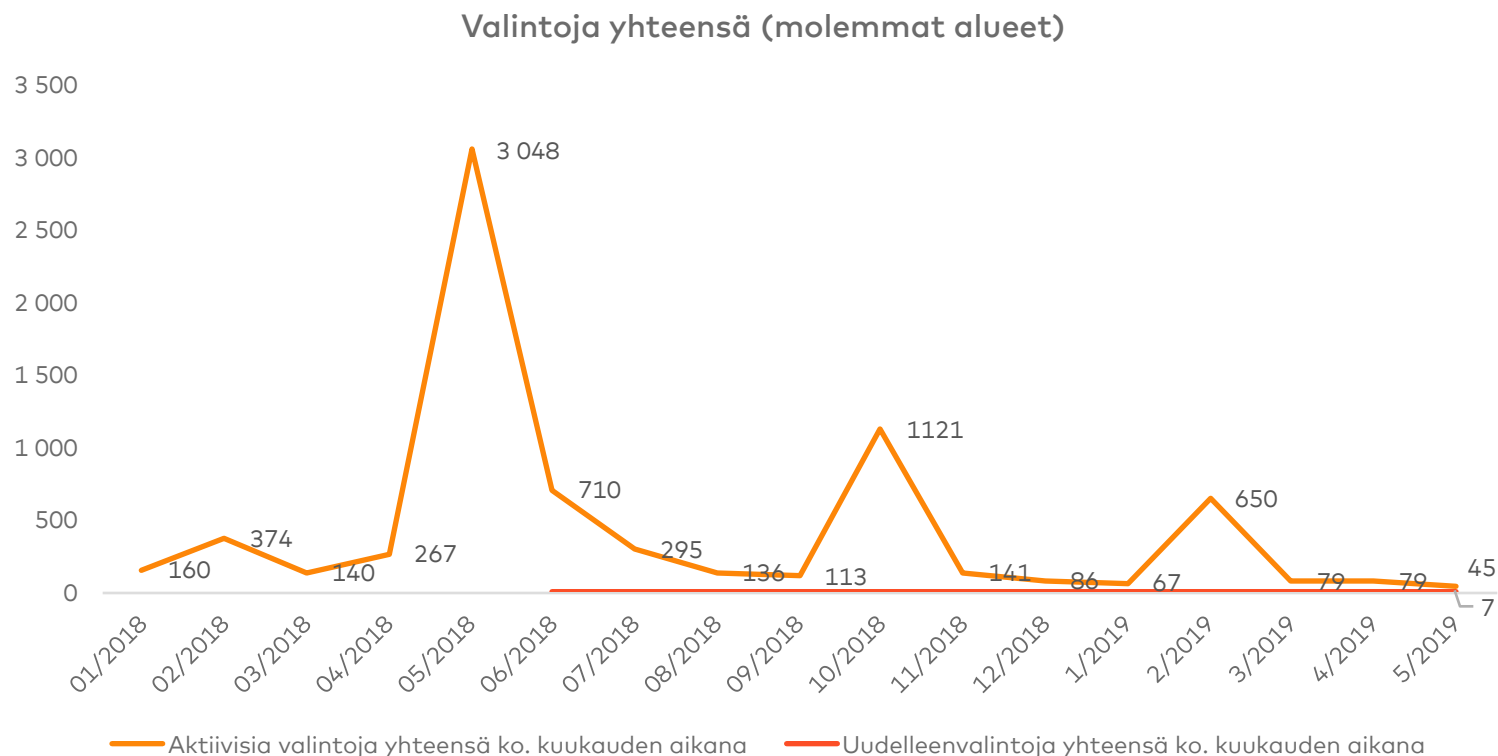
# Onko kokeilualueen väestö tietoinen mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

## VALINNAN TEHNEIDEN OSUUS

- Kuukausittainen valintojen määrä (ka) on laskenut huomattavasti Keski-Uudenmaan kokeilussa kokeilun etenemisen myötä. Suurimmat valintamäärät ovat olleet kokeilun alussa alkuvuodesta 2018. Lisäksi on huomioitava, että uusien asiakkaiden listautuminen Keski-Uudellamaalla on päättynyt 30.4.2019.
- Keski-Uudenmaan kokeilussa on mahdollista valita tuottaja kuuden kuukauden välein. Uudelleen valintoja on tehty kesästä 2018 lähtien, mutta uudelleen valintojenmäärät ovat pysyneet yksittäisinä, mikä johtunee vähäisestä tuottajamäärästä alueella. Tampereella on ollut mahdollista vaihtaa tuottajaa uudelleen tammikuusta 2019 alkaen, ja vaihtoja on tehty kesäkuun loppuun mennessä lähes 300.
- Tampereen kokeilun asiakaskiintiöstä ja sen nopeasta täyttymisestä johtuen valinnat ajoittuvat heti kokeilun alkuun, mikä selittää toukokuun piikkiä seuraavan sivun kuvassa. Lisäksi:
  - Kokeiluun on avattu 1000 uutta paikkaa lokakuussa 2018, mikä näkyy piikkinä lokakuun kohdalla.
  - Viimeisintä nousua helmikuussa 2019 selittää Lempäälän jääminen pois kokeilusta vuoden vaihteessa ja Lempäälän 500:n asiakaspaikan uudelleen jakaminen helmikuussa 2019.
  - Tampereen kokeilussa viimeinen listautumispäivä uusille asiakkaille on 15.9.2019, mutta asiakaskiintiöihin ei ole tulossa muutoksia, joten uusia valintoja tulee niukasti myös seuraavina kuukausina.

# Onko kokeilualueen väestö tietoinen mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

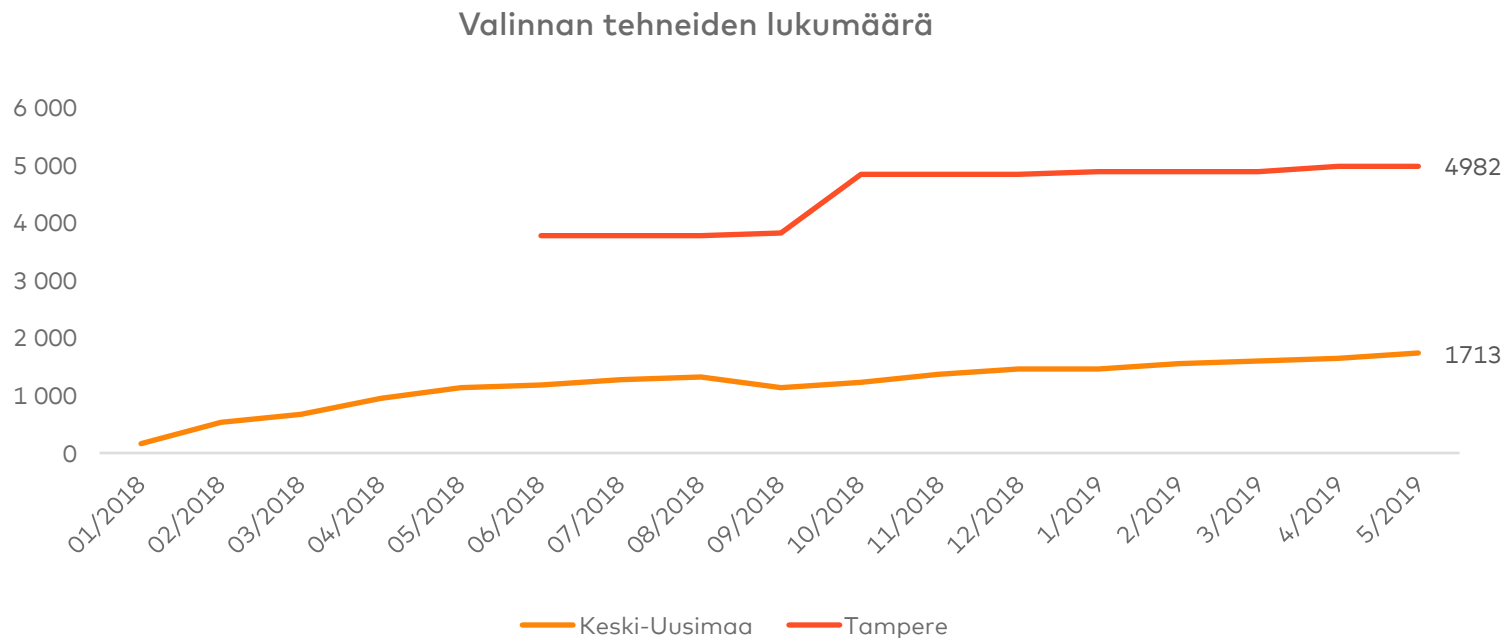
TEHDYT VALINNAT KOKEILUN ALUSTA LÄHTIEN





# Onko kokeilualueen väestö tietoinen mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

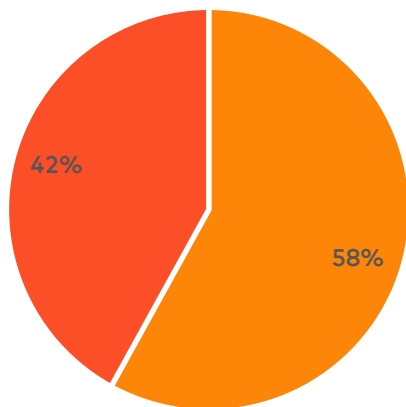
VALINNAN TEHNEIDEN MÄÄRÄ KUUN ENSIMMÄISENÄ PÄIVÄNÄ ALUEITTAIN



Tampereella kokeiluun kuuluvasta väestöstä noin 2% on tehnyt aktiivisen valinnan, mutta Tampereella määrän kasvua estää asiakaskiintiö, joka on jaettu kuntakohtaisesti. Keski-Uudellamaalla noin 1% kokeilualueen väestöstä on tehnyt aktiivisen tuottajavalinnan kokeilun aikana, alueella ei ole kiintiötä, mutta yksityisiä tuottajia on niukasti, mikä selittänee matalaa prosenttiosuutta.

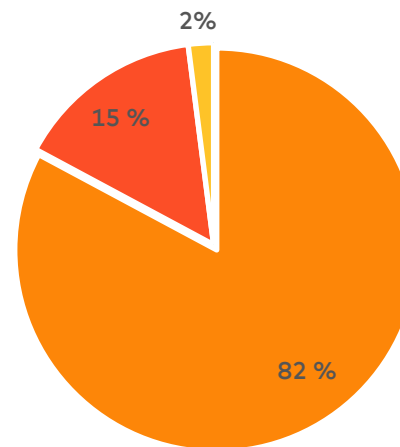
# Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

Miesten ja naisten osuus vaihdon tehneistä, molemmat alueet yhteensä kokeilun alusta lähtien



■ Naisia ■ Miehiä

Eri ikäryhmien osuus vaihdon tehneistä, molemmat alueet yhteensä kokeilun alusta lähtien

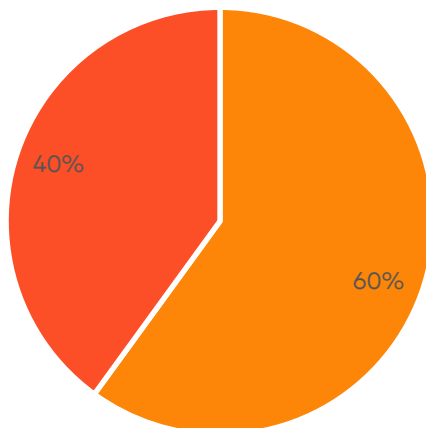


■ 18-64-vuotiaat ■ 65-74-vuotiaat ■ 75-84-vuotiaat ■ Yli 84-vuotiaat

Huom. Kuvaajat kuvaavat vaihdon tehneiden jakaumia eikä niitä ole suhteutettu alueiden väestödemografiaan. Suun terveydenhuollon kokeiluihin voivat osallistua vain yli 18-vuotiaat.

# Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

Kun tarvitsen suunterveydenhuollon palveluita käyn yleensä (Tampere)



- Kunnan järjestämässä hammashoidossa
- Yksityisessä suunhoitoyksikössä

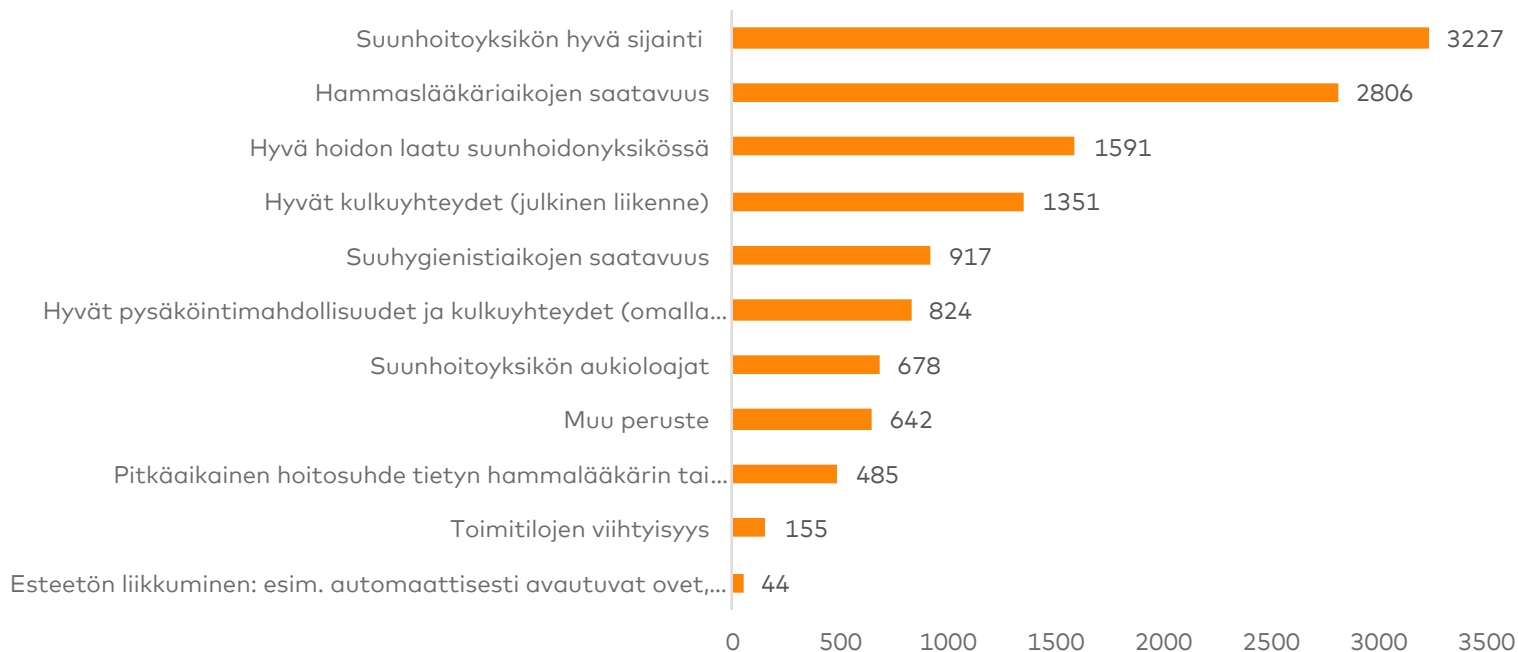
Ennaltaehkäisy (osuus tehtyjen tarkastusten määrästä, n=3647)



# Syyt vaihdon takana

## 10 YLEISINTÄ VAIHDON SYYTÄ

Vaihdon syyt (molemmat alueet, kokeilun alusta lähtien)



Tyypillisiä muita perusteita ovat muun muassa ainoa toimipiste, jossa oli vapaita paikkoja jäljellä (yleisin vastaus), hinta ja hyvät suositukset.

Lähde: kokeilualueiden vaihtoportaalit. Portaalin kyselyyn vastaaminen on asiakkaalle vapaaehtoista.

# Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

## VAIHTAJIEN PALVELUIDEN KÄYTTÖ

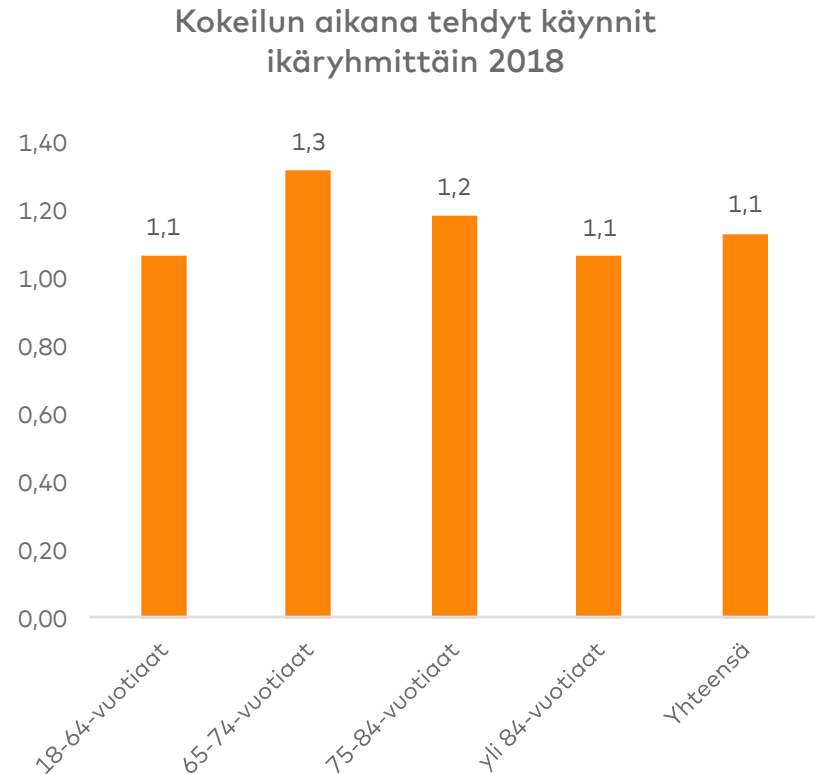
	Keski-Uusimaa	Tampere
Hoitojakson aloitus (osuus valinnan tehneistä)	62%	72%
Hoitojakson aloituksen ajankohta (päivää valinnasta)	97 päivää	76 päivää
Yhdellä hoitokerralla valmistuneet (osuus asiakkaista)	37%*	27%

\*Tilanne vuoden ensimmäisessä kvartaalissa.

## Järjestäjän näkökulma

# Keski-Uusimaa – käynnit ikäryhmittäin

- 65-74 -vuotiaat valinnan tehneet henkilöt tekevät eniten käyntejä yksityisille palveluntuottajille. Keskimäärin käyntejä per valinnan tehnyt on 1,13.
- Alle 18-vuotiaita ei ole sisällytetty kokeiluun lainkaan.

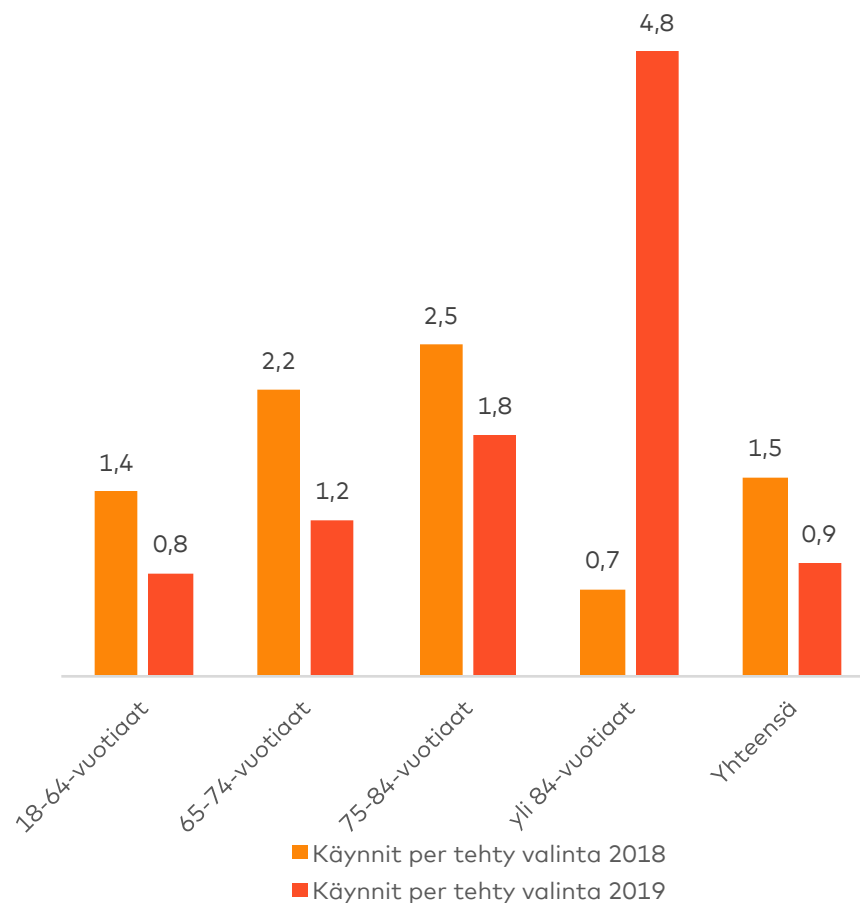


Keski-Uusimaan viimeisimmät käyntiedot eivät ole saatavilla, joten kuvio kuvastaa Keski-Uusimaan tilannetta 12/2018 asti.

# Tampere – käynnit ikäryhmittäin

- Yli 84-vuotiaat valinnan tehneet henkilöt ovat tehneet eniten käyntejä yksityisille palveluntuottajille vuonna 2019
- Kuvion tiedot perustuvat käyntitietoihin 5/2019 asti
- Alle 18-vuotiaita ei ole sisällytetty kokeiluun lainkaan.

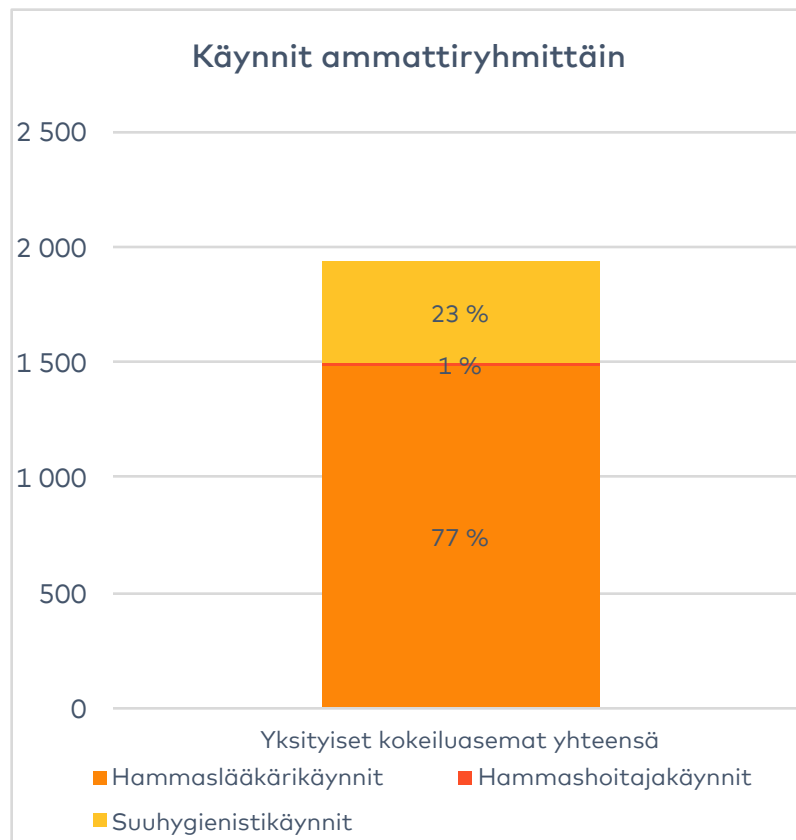
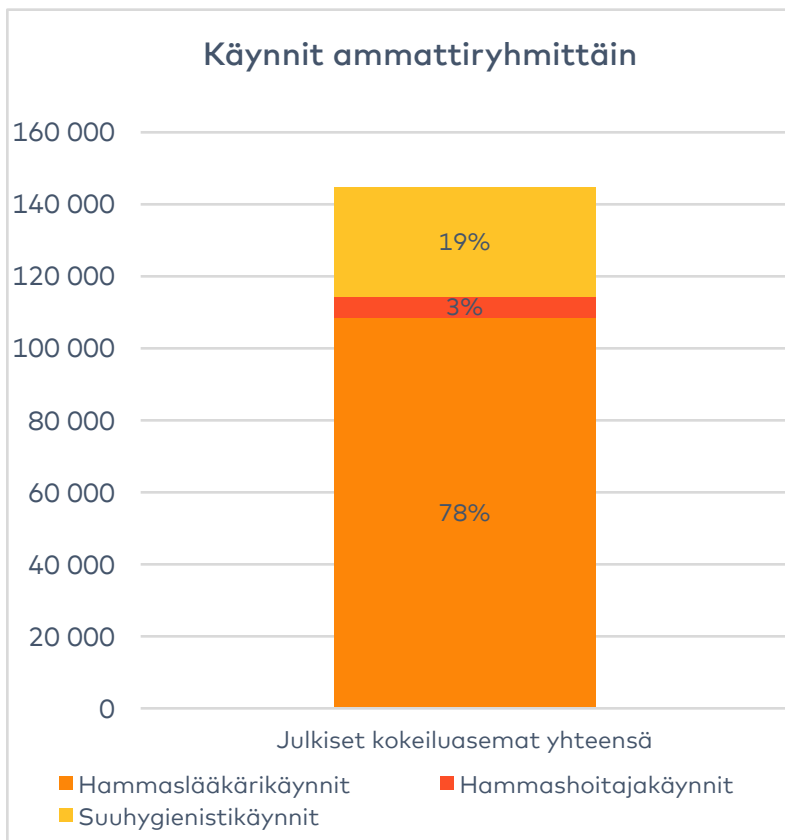
Kokeilun aikana tehdyt käynnit ikäryhmittäin 2018 ja 2019





## Palveluntuottajien näkökulma

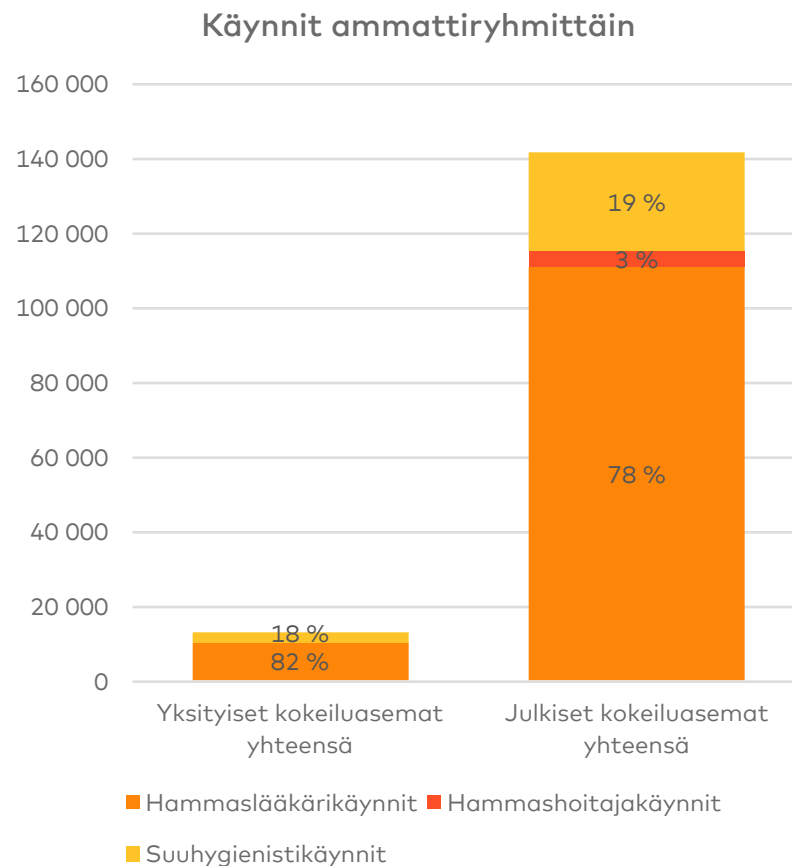
# Keski-Uusimaa – käynnit ammattiryhmittäin



Käynnit ammattiryhmittäin ovat jakautuneet samoin läpi kokeilun sekä yksityisellä että julkisella sektorilla.

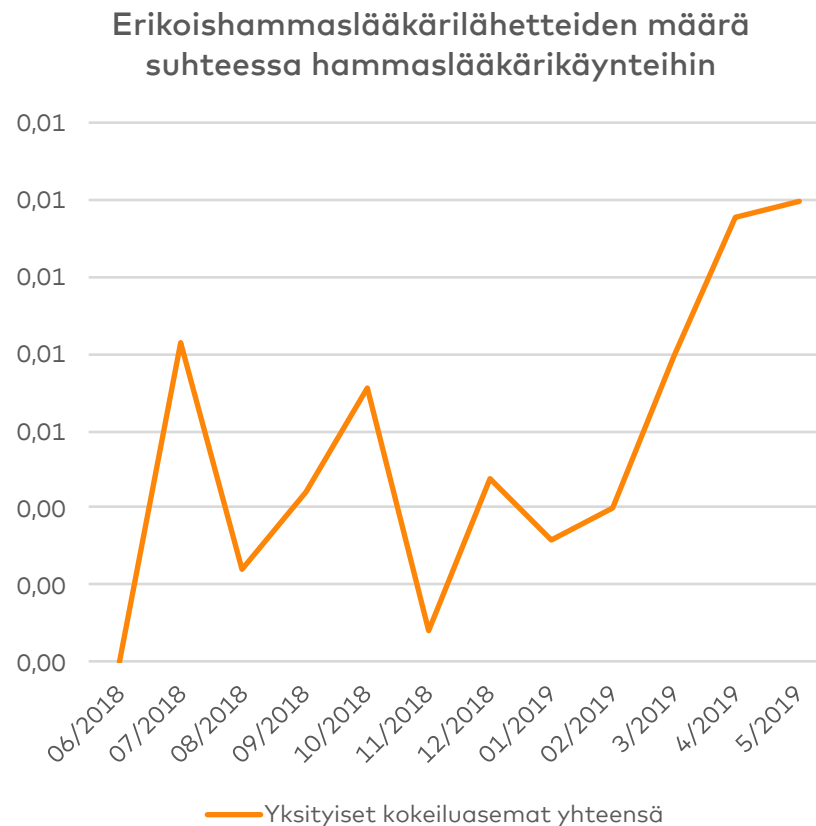
# Tampere – käynnit ammattiryhmittäin

- Käynnit ammattiryhmittäin painottuvat yksityisillä kokeiluun osallistuvilla suunterveydenhuollon terveysasemilla hammaslääkärikäynteihin (82 % käynneistä). Julkisilla palveluntuottajilla hammaslääkärikäyntien osuus on jonkin verran pienempi.
- Käynnit ammattiryhmittäin ovat jakautuneet samoin läpi kokeilun sekä yksityisellä että julkisella sektorilla.
- Käynnit ammattiryhmittäin sisältävät kokeilun aikana tehdyt käynnit yhteensä.



# Tampere – lähetteet ja hammaslääkärikäynnit

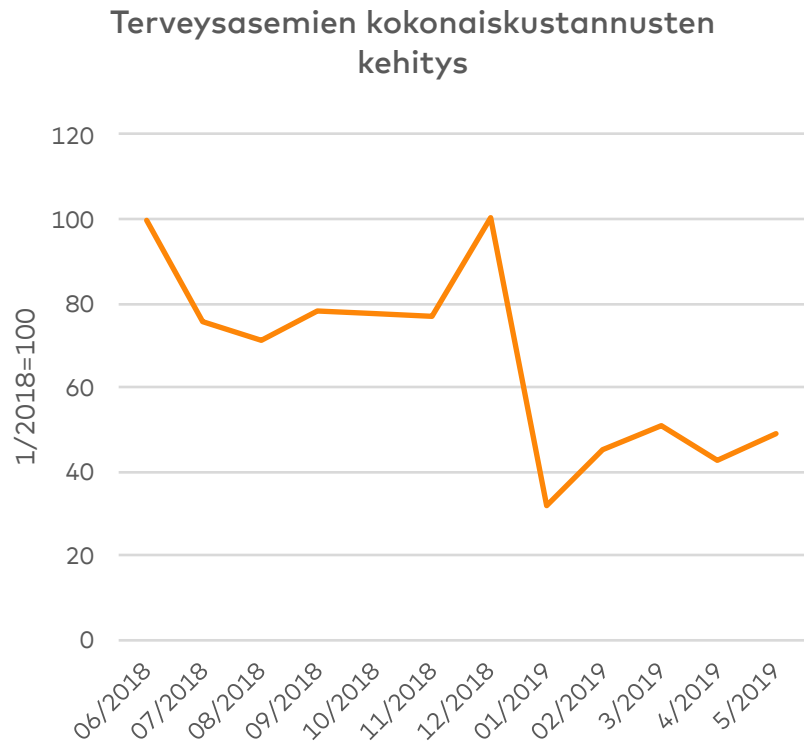
- Erikoissairaanhoidon läheteiden määrää on arvioitu suhteessa tehtyihin hammaslääkärikäynteihin.
- Raportointi hetkellä oli saatavissa dataa vain yksityisiltä kokeiluasemilta.



**Talouden ja yhteiskunnan  
näkökulma**

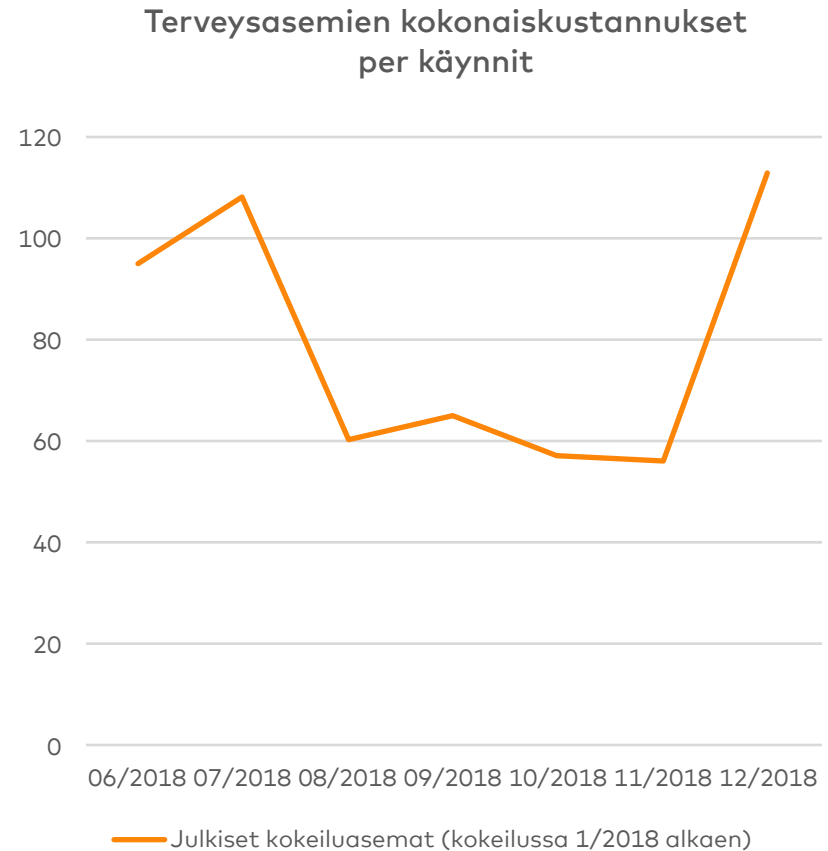
# Keski-Uusimaa – kokonaiskustannusten kehitys

- Keski-Uusimaan suunterveydenhuollon terveysasemien kokonaiskustannuksista on saatavilla tietoja raportointitietokannasta ainoastaan 06/2018 eteenpäin.



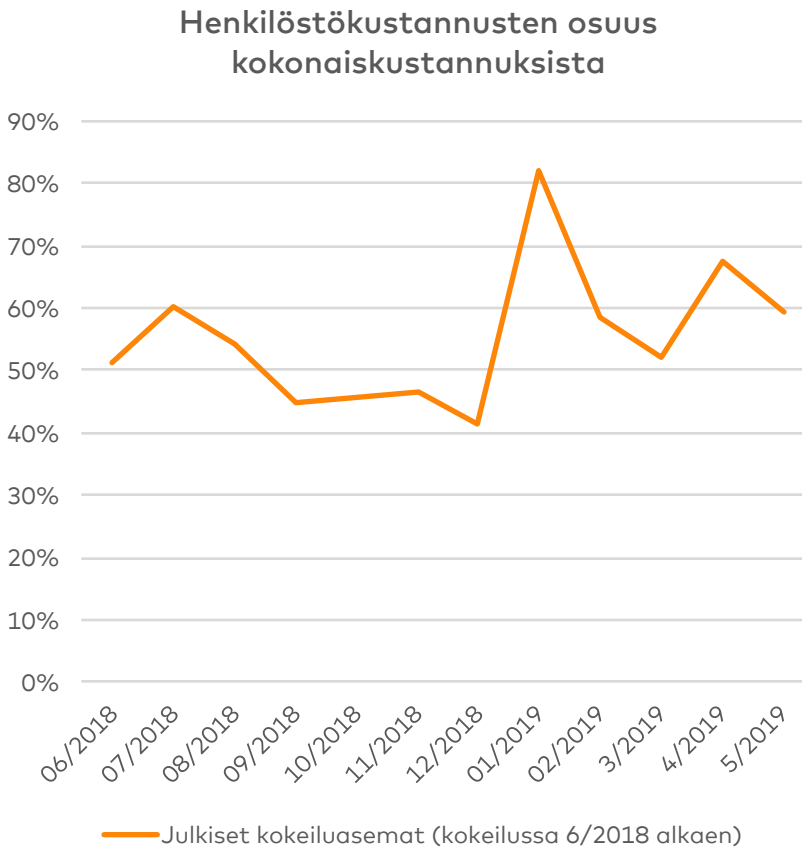
# Keski-Uusimaa – kokonaiskustannukset ja käynnit

- Lyhyellä raportointijaksolla on nähtävissä vaihtelua eri kuukausien välillä.
- Julkisten suunterveysasemien käyntitietoja on vain 12/2018 asti



# Keski-Uusimaa – kustannusrakenne

- Keski-Uusimaan suunterveydenhuollon terveysasemien kustannusrakenteesta on saatavilla tietoja raportointihetkellä ainoastaan kesäkuusta 2018 eteenpäin.
- Dataa on saatavilla myös ainoastaan kokonaishenkilöstökustannuksista.





# Tampere - palvelutuotannon kustannukset

Palvelutuotannon bruttokustannukset	6/2018-12/2018	1/2019-5/2019
Asiakkaiden lkm	2976	2130
Kustannukset* yhteensä	1 266 587€	784 802€
Kustannukset per asiakas	426€	368€
Palvelutuotannon nettokustannukset	6/2018-12/2018	1/2019-5/2019
Asiakkaiden lkm	2976	2130
Kustannukset* yhteensä	1 266 587€	784 802€
Laskennallinen ALV-vähennys	63 329€	39 240€
Asiakasmaksutuotot	550 717€	365 640€
Kustannukset per asiakas	219€	178€

**Liitteet**

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>ASIAKKAAT</b>				
Ovatko kokeilussa mukana olevat (kokeilualueen väestö) tietoisia mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskyselyn vastaus ko. kysymykseen</li> <li>Vaihdon tehneiden %-osuus</li> <li>Asiakasyhteydenottojen lkm</li> <li>Medianäkyvyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely</li> <li>Mediatietokanta</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	Pelkkä vaihdon tehneiden %-osuus ei kerro preferenssistä julkisen ja yksityisen välillä tai tietoisuudesta. Tämä vaatii, että kysely tehdään koko valintakokeilun populaatiolle.
Onko asiakkailta riittävästi palvelutarpeeseen sopivia vaihtoehtoja tarjolla?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palveluntuottajien määrä ja palvelutarjotin</li> <li>Uudelleenvaihtojen lkm</li> <li>Asiakaskyselyn vastaukset /asiakastyytyväisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	
Onko asiakkailta riittävästi tietoja saatavilla valinnan tekemiseksi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskyselyn vastaukset /asiakastyytyväisyys</li> <li>Uudelleenvaihtojen lkm</li> <li>Asiakasyhteydenottojen lkm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	
Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valinnan tehneiden ikäjakauma (suhteessa kokeiluun kuuluvien jakaumaan)</li> <li>Hoitoväli</li> <li>Hoitojakson kesto</li> <li>Palveluiden käyttöhistoria</li> <li>Asiakaskyselyn vastaukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	Vaihtajien sosioekonominen tausta ei ole kirjattu suun terveydenhuollon kokeilun osalta seurattaviin asioihin, mutta se on kiinnostava taustatieto, Palveluiden käyttöhistoriatietojen saatavuus riippuu Kelasta.
Onko palveluun pääsy sujuvaa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>T3</li> <li>Asiakastyytyväisyys</li> <li>Vaihtojen syyt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain	
Kokevatko asiakkaat tulevansa kuulluksi ja asiallisesti kohdelluiksi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakastyytyväisyys</li> <li>Vaihtojen syyt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> <li>NPS-kysely</li> </ul>	Kvartaaleittain	
Millaisia vaikutusmahdollisuuksia asiakkailta on omaan palveluunsa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakastyytyväisyys</li> <li>Valintojen syyt</li> <li>Palautekanavien määrä ja laatu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskysely ja -palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain	Myös palautteenannon ja vaikutuskanavien rakenteiden tarkastelua.

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>JÄRJESTÄJIEN NÄKÖKULMA</b>				
Ovatko tuottajien hyväksymismenettelyt toimivia?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien ja palveluntuottajien kokemukset</li> <li>Hyväksymismenettelyprosessin kesto (kokemuksena)</li> <li>Ulkopuolelle jäävät palveluntuottajat, yhteydenotot</li> <li>Prosessissa ilmenneet haasteet / onnistumiset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut (mukana olevat ja ei-mukana olevat)</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Katsotaan kaksisuuntaisesti sekä järjestäjän että palveluntuottajan kokemusta
Ovatko tuottajien korvausmenettelyt toimivia järjestäjän näkökulmasta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksatusprosessien kesto (kokemuksena)</li> <li>Ulkopuolelle jäävät palveluntuottajat, yhteydenotot (ns. "syy jäädä pois")</li> <li>Maksatusprosessissa ilmenevät haasteet / onnistumiset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Seurataan myös maksettua korvausmäärää
Vastaavatko tietojärjestelmät tarpeisiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Käyttäjien ja tiedon hyödyntäjien kokemukset</li> <li>Tietojärjestelmäkustannukset ja – investoinnit (jos saadaan)</li> <li>Manuaalisen / kaksinkertaisen työn määrä (kokemuksena)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Puolivuosittain, haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Lisäksi voidaan asiakaskyselyssä kysyä näkemyksiä vaihtojärjestelmästä
Miten toiminnallinen integraatio toteutuu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien kokemukset</li> <li>Tarpeet täsmentää toimintaohjeita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Yksityisen ja julkisen integraatio
Miten seuranta ja valvonta toteutuu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valitus- ja korvausmenettelyjen lkm</li> <li>Kokemus seurannan työllistävyydestä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien toimittamat tilastot</li> <li>Järjestäjien haastattelut</li> </ul>	Puolivuosittain, haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Myös omavalvonta keskeistä.
Tuotetaanko kokeilussa riittävästi ja riittävän laadukasta asiakasinformaatiota?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakastyytyväisyys</li> <li>Asiakasyhteydenottojen lkm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskysely ja - palaute, järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	
Miten asukkaiden vaikutusmahdollisuudet on varmistettu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palautekanavien määrä ja osuvuus (asiakastyytyväisyys)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskysely- ja palaute, järjestäjien haastattelut</li> </ul>	Kvartaaleittain, kysely kerran vuodessa (2018), haastattelut 2018 ja 2019	Myös palautteenannon jne. rakenteen tarkastelua

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>PALVELUNTUOTTAJAT</b>				
Ovatko korvausmenettelyt palveluntuottajien näkökulmasta toimivia?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liiketoiminnallinen kannattavuus</li> <li>• Raportoinnin raskaus (kokemuksena)</li> <li>• Ulkopuolelle jäävät tuottajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>• Palveluntuottajien haastattelut (mukana ja ei-mukana olevat)</li> </ul>	Kvartaaleittain, haastattelut (2018 ja 2019)	Taloudellisista seurannaisvaikutuksista, kokeiluun osallistumisen este?
Vastaavatko tietojärjestelmät tarpeisiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluntuottajien kokemukset</li> <li>• Manuaalisen / kaksinkertaisen työn määrä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluntuottajien haastattelut (mukana ja ei-mukana olevat)</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 19)	Kokeiluun osallistumattomille mahdoll. osallistumisen este
Kuinka laaja on palveluntuottajien asiakaskunta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaihtojen määrä / tuottaja</li> <li>• Asiakaskäyntien lkm / tuottaja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>	Kvartaaleittain	
Miten palveluntuottajat pystyvät vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uudelleenvaihtojen lkm</li> <li>• Jatkolähetteen määrä</li> <li>• Palvelutarjottimet</li> <li>• Asiakastyytyväisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>• Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kvartaaleittain, haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	
Miten yhteistyö järjestäjän kanssa toimii?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluntuottajien tyytyväisyys</li> <li>• Järjestäjien tyytyväisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjien haastattelut</li> <li>• Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	
Onko palveluntuottajilla riittävät resurssit käytössään?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Käynnit per henkilöstöresurssit (ammattiryhmittäin)</li> <li>• Asiakastyytyväisyys</li> <li>• Rekrytointitarpeet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>• Palveluntuottajien haastattelut</li> <li>• Asiakaskysely- ja palautteet</li> </ul>	Kvartaaleittain, palveluntuottajien haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	
Millainen merkitys on palveluntuottajien viestinnällä?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valinnan tehneiden vaihdon syyt</li> <li>• Asiakaskyselyn vastaukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaskysely- ja palautteet,</li> <li>• Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kvartaaleittain, palveluntuottajien haastattelut kerran vuodessa (2018 ja 2019)	

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>HENKILÖSTÖ</b>				
Onko kokeilulla vaikutuksia henkilöstön työnjakoon ja organisointitapoihin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstöresurssit ammattiryhmittäin</li> <li>Dokumentoidut muutokset prosesseissa ja organisoinnissa</li> <li>Henkilöstön kokemukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjän toimittamat tilastot</li> <li>Palveluntuottajan toimittamat tilastot</li> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Vuoden 2018 lopussa	
Onko kokeilulla vaikutuksia palvelu- ja työprosesseihin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palveluinnovaatiot</li> <li>Henkilöstön ja johdon kokemukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	
Miten henkilöstö kokee palveluiden laadun?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön kokemus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018)	
Onko kokeilulla vaikutuksia henkilöstön työhyvinvointiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön työhyvinvointi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018)	
Miten henkilöstö pystyy tukemaan asiakkaita valintojen tekemisissä?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön kokemus</li> <li>Asiakkaiden kokemus</li> <li>Dokumentoidut prosessit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstökysely</li> <li>Asiakaskysely</li> <li>Järjestäjien haastattelut</li> <li>Palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018), haastattelut 2018 ja 2019	Myös rakenteiden tarkastelua
Miten henkilöstö ylipäättään kokee kokeilut?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asenteet kokeilua kohtaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstökysely</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018)	

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>YHTEISKUNTA</b>				
Toteutuvatko yhteiskunnalliset tavoitteet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lensairauksien ennaltaehkäisy ja hoito</li> <li>• Palveluiden kustannustehokkuus</li> <li>• T3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>	lensairaudet 2018, muut tiedot kvartaaleittain	lensairauksien osalta ei ehditä arvioimaan vaikuttavuutta, mutta voidaan seurata kehitystä. Ks. taloudellisista seurannaisvaikutuksista
Millaisia vaikutuksia kokeilulla on kilpailun näkökulmasta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluntuottajien lukumäärä alueella</li> <li>• Kiinnostuneiden palveluntuottajien määrä</li> <li>• Hinnoittelun muutokset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluntuottajien haastattelut (mukana ja ei-mukana olevat)</li> <li>• Järjestäjien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Yhteenvetoanalyysi 2019
Millaisia vaikutuksia kokeiluilla on palvelujen hintoihin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinnoittelun muutokset – palvelujen markkinahinnat yksityisellä sektorilla kokeilun alussa ja kokeilun aikana / lopussa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>	Kerran vuodessa	Erityisesti yhteenvetoanalyysissä 2019  Ks. taloudellisista seurannaisvaikutuksista
Millaisia vaikutuksia kokeiluilla on kustannuksiin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kustannusten muutokset (Ks. taloudellisista seurannaisvaikutuksista)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjän toimittamat tilastot</li> </ul>		Erityisesti yhteenvetoanalyysi 2019
Syntykö kokeiluissa innovaatioita?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentoidut palveluinnovaatiot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestäjien ja palveluntuottajien haastattelut</li> </ul>	Kerran vuodessa (2018 ja 2019)	Erit. yhteenvetoanalyysissä 2019 Huomioidaan myös tuote-, johtamis-, organisaatioinnovaatiot yms. Ks. taloudellisista seurannaisvaikutuksista

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
<b>TALOUDELLISET SEURANNAISVAIKUTUKSET</b>				
Mitkä ovat kokeilun taloudelliset seurannaisvaikutukset suunhoitoyksikön toimintaan (julkinen ja yksityinen) näkökulmasta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaikutus asiakasmäärään (käynnit)</li> <li>Lisämyynti asiakkaille</li> <li>Vaikutus palveluiden kustannuksiin (määrä, kokonaiskustannukset ja yksikkökustannukset palvelutyypeittäin)</li> <li>Vaikutus henkilöstöresursseihin (hlötyökuukaudet ammattiryhmittäin sis. hallinnollinen hlökunta ja palkkakustannukset)</li> <li>Vaikutus muihin kustannuksiin (esim. tilat, markkinointi, hoitotarvikkeet)</li> <li>Palvelujen käyttöönoton kertaluonteiset kustannukset (tietojärjestelmät ja muut investoinnit)</li> <li>Innovaatioiden kustannukset / tuotekehitys</li> <li>Kapasiteetin käyttöaste (esim. käyntien kesto)</li> <li>Tilikauden tulos ja taseen loppusumma</li> </ul>	<p>Järjestäjän toimittamat tilastot</p> <p>Asiakaskysely 2018</p>	<p>Tiedot toivotaan pääasiassa kk-tasolla, mutta niiden toimittaminen ja raportointi tapahtuu kvartaaleittain</p> <p>Tilikauden tulos ja taseen loppusumma 1 krt / vuosi</p>	<p>Yksityinen siltä osin, kuin he tällaisia tietoja luovuttavat</p> <p>Lisämyynnistä ja markkinoinnista voidaan tiedustella myös asiakkailta kyselyllä.</p>
Millaisia muita tuotannollisia vaikutuksia kokeilulla on järjestäjän näkökulmasta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaikutukset suun terveydenhuollon erikoissairaanhoidon (lähetteiden lkm ja kustannukset)</li> <li>Vaikutukset päivystystoimintaan (asiakkaiden lkm ja kustannukset)</li> <li>Ennaltaehkäisevä suun terveydenhuolto (esim. yhteydenotot neuvontaan, asiantuntijapalvelut)</li> <li>Palveluntuottajien lkm</li> <li>Asiakasmaksutuotot</li> </ul>	<p>Järjestäjän toimittamat tilastot</p> <p>Ennaltaehkäisevään puoleen saadaan kokemuksia myös haastatteluista</p>	<p>Tiedot toivotaan pääasiassa kk-tasolla, mutta niiden toimittaminen ja raportointi tapahtuu kvartaaleittain</p>	