

Sosiaali- ja terveysministeriö

Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihanke

Palvelusetelikokeilu -osahanke

VALINNANVAPAUSKOKEILUN ARVIOINTI

SUUN TERVEYDENHUOLLON VÄLIRAPORTTI

Q4/2018

Sisältö

Valinnanvapauskokeilun tilanne:

1.	Asiakkaiden näkökulma	s. 4
2.	Järjestäjien näkökulma	s. 25
3.	Palveluntuottajien näkökulma	s. 28
4.	Henkilöstön näkökulma	s. 32
5.	Talouden ja yhteiskunnan näkökulma	s. 38
	Liitteet	s. 42

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

Raportti Q4/2018

Tähän raporttiin on arviointisuunnitelman mukaisesti koottu alueiden toimittamien tilastojen perusteella, minkä lisäksi raportissa on hyödynnetty loppuvuodesta 2018 toteutettujen asukas- ja henkilöstökyselyiden tuloksia. Asukaskysely on lähetetty satunnaisotantaan perustuen 5000:lle kokeilualueiden asukkaalle. Kyselyyn on ollut mahdollista vastata sekä kirjeitse että sähköisesti.

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 alkamisajankohta	1/2018	5/2018
Kuinka usein voi vaihtaa palveluntuottajaa?	6 kuukauden välein	8 kuukauden välein
Kokeilualueen asukasmäärä	200 000	275 000
Mitkä palvelut kuuluvat kokeilun piiriin	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Kokeilun korvaus- ja rahoitusmalli perustuu kapitaatio- ja suoriterahoitukseen, jota säädellään kannustinmekanismein. Korvausmalli muodostuu keskimäärin 50 % kapitaatiokorvauksesta, 40 % suoritekorvauksesta ja 10 % kannustin-/sanktiojärjestelmästä.</p> <p>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.</p>	<p>Palveluntuottajille maksetaan palvelua käyttävistä asiakkaista kiinteä korvaus, joka on 150 €. Korvausta maksetaan, vasta kun hoito alkaa. Jos palvelua käyttävälle asiakkaalle tehdään kiinteään korvaukseen kuuluvia toimenpiteitä, niistä maksetaan suoriteperusteiset korvaukset. Kokeilussa tavoiteltu keskimääräinen asiakaskohtainen korvaussumma on 300 € vuodessa.</p> <p>Asiakkaalle, jotka eivät halua suu 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.</p> <p>Tuottaja kannustetaan laatu- ja seurantamittarien käytöstä ja siihen on osoitettu korvaus, joka on n. 5 % kokeilun palveluntuotantoon varatusta määrärahasta.</p>

Tiivistelmä asiakkaan näkökulmasta raportissa Q4/2018

- Keski-Uudenmaan kokeilun vaihtajamäärät ovat laskeneet kokeilun edetessä. Kokonaisvaihtajien määrä ja osuus on pysynyt matalana 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 ovat täyttyneet nopeasti.
- Asukaskyselyn tulosten valossa kokeilu on melko heikosti tunnettu alueiden asukkaiden keskuudessa. Alle puolet vastaajista on väittämän "Olen tietoinen kuntani alueella käynnissä olevasta mahdollisuudesta valita suun terveydenhuollon palvelujeni palveluntuottaja." kanssa samaa mieltä. Toisaalta kiintiöiden nopea täyttyminen on vaikuttanut myös viestinnän tarpeisiin: viestinnälle on ollut vähemmän tarvetta, kun vapaita asiakaspaikkoja ei ole ollut.
- Palveluntuottajan valintaan erityisesti yksityisen tuottajan asiakkailla hammaslääkäreiäkojen saatavuus ja julkisen puolen asiakkailla sijainti. Yksityisten tuottajien asiakkaat ovat myös hieman julkisen asiakkaita tyytyväisempiä palveluiden saatavuuteen. Yleisesti ottaen yksityisen ja julkisen sektorin asiakkaiden vastauksissa ei ole merkittäviä eroja.
- Asukaskyselyn vastausten perusteella huomattavalla osalla vaihtaneista (76%) oli vastaanottokäynnin tarve vaihdon tehdessään.

Onko kokeilualueen väestö tietoinen mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

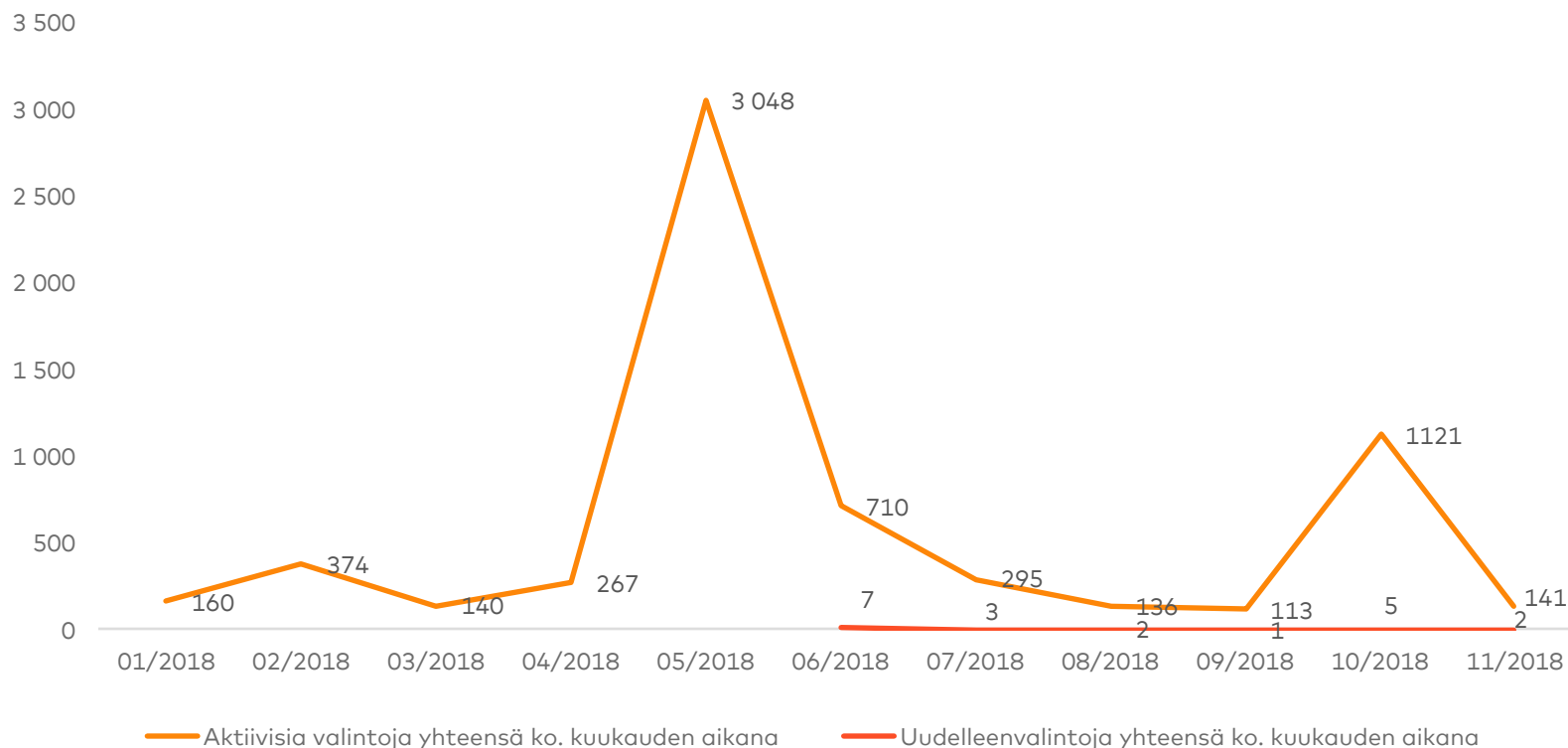
VALINNAN TEHNEIDEN OSUUS

- Kuukausittainen valintojen määrä (ka) on laskenut Keski-Uudenmaan kokeilussa kokeilun etenemisen myötä. Suurimmat valintamäärät ovat olleet kokeilun alussa alkuvuodesta 2018.
- Keski-Uudenmaan kokeilussa on mahdollista valita tuottaja 6 kuukauden välein. Ensimmäisiä uudelleen valintoja on tehty kesällä 2018, mutta uudelleen valintojenmäärät ovat pysyneet hyvin matalina, mikä johtunee vähäisestä tuottajamäärästä alueella.
- Tampereen kokeilun alun perin 4000 asiakkaan kiintiöstä johtuen valinnat ajoittuvat heti kokeilun alkuun, mikä selittää toukokuun piikkiä seuraavan sivun kuvassa. Kokeiluun on avattu uusia paikkoja lokakuussa 2018, mikä näkyy piikkinä lokakuun kohdalla.
- Tampereella ei ole vielä uudelleen valintoja, sillä asiakkaat voivat valita palveluntuottajan kahdeksan kuukauden välein.
- Asukaskyselyn tulosten valossa suun terveydenhuollon kokeilu tunnetaan melko heikosti.

Onko kokeilualueen väestö tietoinen mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

TEHDYT VALINNAT KOKEILUN ALUSTA LÄHTIEN

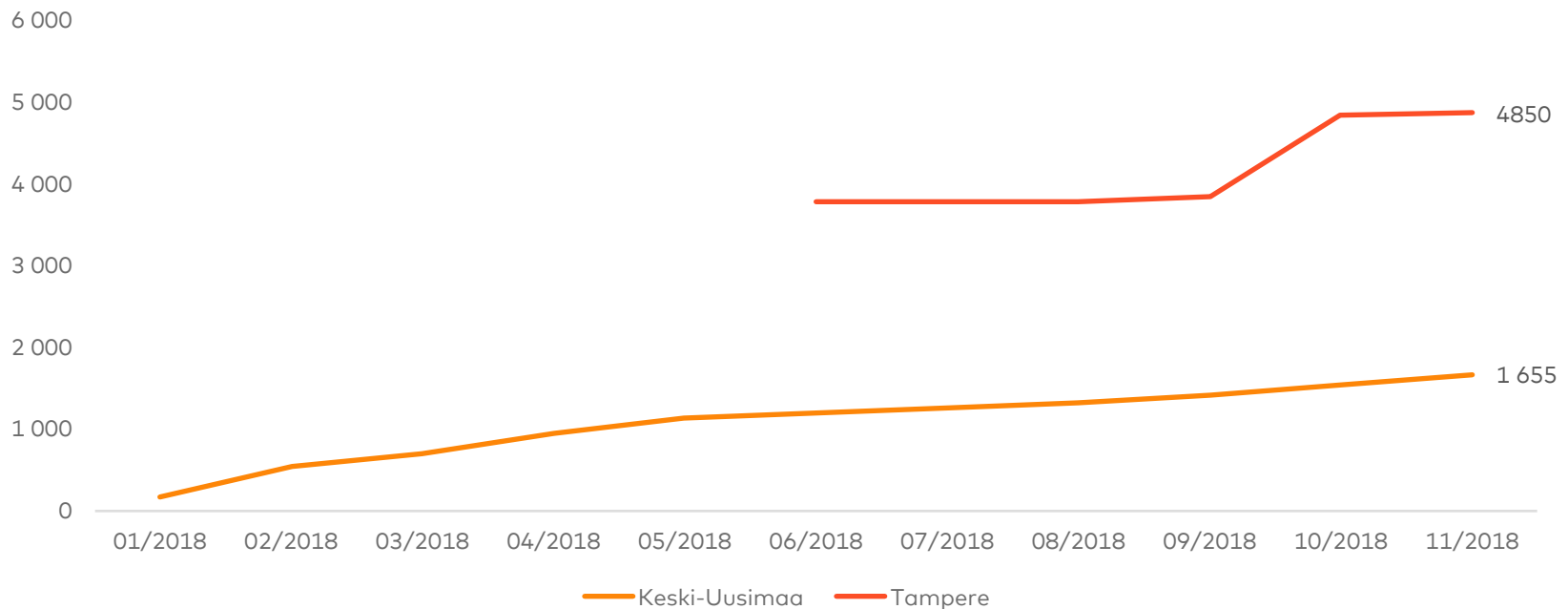
Valintoja yhteensä (molemmat alueet)



Onko kokeilualueen väestö tietoinen mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

VALINNAN TEHNEIDEN MÄÄRÄ KUUN ENSIMMÄISENÄ PÄIVÄNÄ ALUEITTAIN

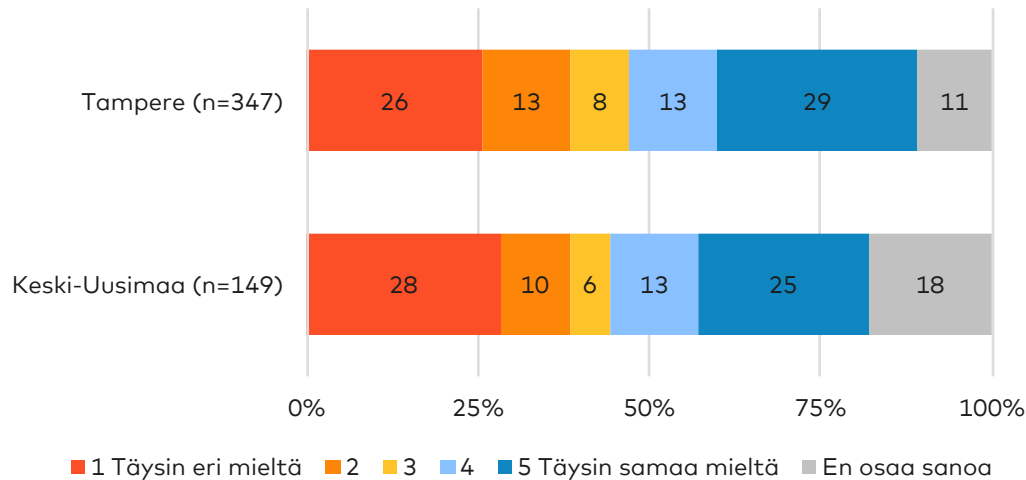
Valinnan tehneiden lukumäärä



Tampereella kokeiluun kuuluvasta väestöstä noin 2% on tehnyt aktiivisen valinnan, mutta Tampereella määrän kasvua estää 5000 vaihtajan kiintiö, 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. .

Onko kokeilualueen väestö tietoinen mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?

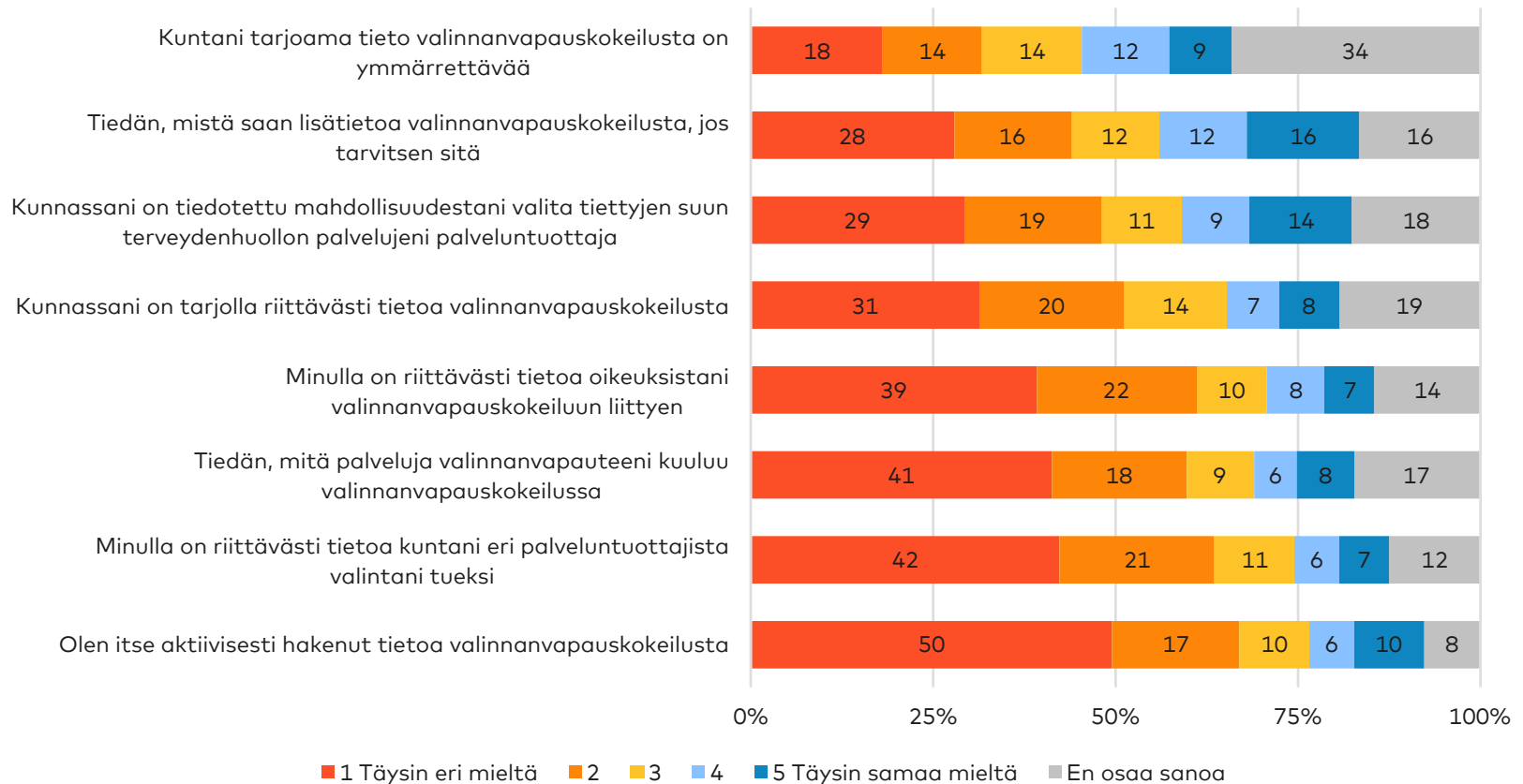
Olen tietoinen kuntani alueella käynnissä olevasta mahdollisuudesta valita suun terveydenhuollon palvelujeni palveluntuottaja.



Yleisesti ottaen suun terveyden valinnanvapauskokeilu tunnetaan heikosti.

Onko asukkailla riittävästi tietoa saatavilla valinnan tekemiseksi?

Arvioi seuraavia väittämiä, % (n=478–492)



Onko asukkailla riittävästi tietoa saatavilla valinnan tekemiseksi?

Avovastauksissa esiin nousseita huomioita

Tietoisuus kokeilusta

- Tiedotus ei ole tavoittanut kaikkia kokeilun piirissä olevia kuntalaisia. Suurin osa avovastaajista ei ole tietoisia valinnanvapaudesta, ainakaan suun terveydenhuollon osalta.
- Toisaalta moni kertoo, ettei myöskään ole seurannut teeman uutisointia tai tiedotusta.
- Kokeilun yksityiskohdat (sekä sisältö että valinnan tekeminen) ovat epäselviä myös monille kokeilusta tietoisille.

Tiedonsaantikanavat

- Kokeilusta on kuultu lähinnä internet-sivuilta. Moni vastaaja kertoi kuulevansa kokeilusta ensimmäistä kertaa nyt kyselyn yhteydessä.
- Vastaajat kokevat, että tietoa saadakseen täytyy olla itse aktiivinen, ja silti tiedonsaanti voi olla hankalaa.

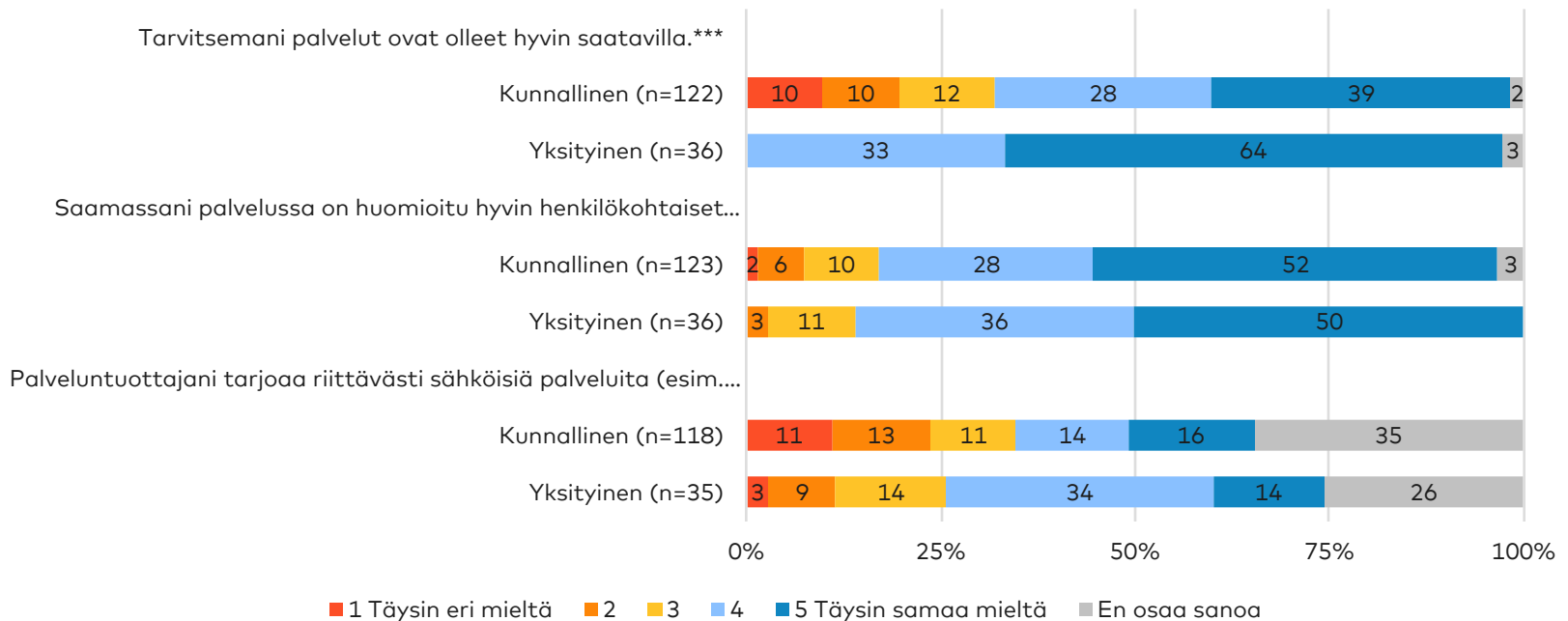
Toiveet tiedonsaannille

- Matalan tietoisuuden vuoksi moni vastaaja toivoo saavansa "kaikesta" kokeiluun liittyvästä lisätietoa. Erityisesti hinnat (erot yksityisen ja julkisen välillä), palvelupakettien kattavuus ja kokeilussa mukana olevat palveluntuottajat kiinnostavat. Moni toivoo, että kokeilusta tiedotettaisiin kotitalouksiin postitse.

Onko asukkailla riittävästi palvelutarpeeseen sopivia vaihtoehtoja tarjolla?

Yksityisen palveluntuottajan valinneet ovat hieman tyytyväisempiä palvelun saatavuuteen. Muissa kysymyksissä erot jäivät suhteellisen vähäisiksi.

Arvioi seuraavia väittämiä. Suun terveydenhuollon palveluita viimeisen 3 vuoden aikana käyttäneet asiakkaat, %



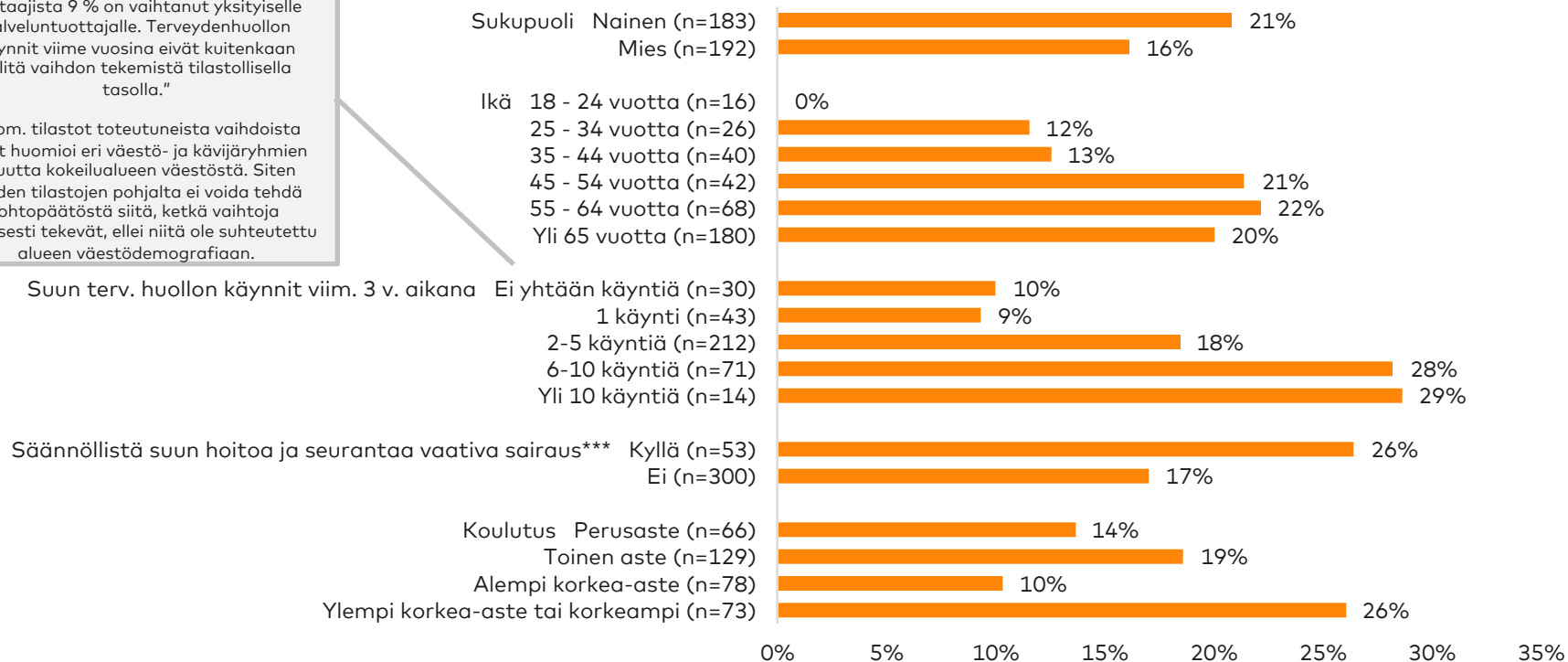
Avovastauksissa nousee esiin erityisesti hammashoidon pitkät jonot julkisella puolella, vaikka palveluntarjontaa pidetäänkin muuten riittävänä.

Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

Vaihtoja vaikuttaisivat tehneen erityisesti henkilöt, joilla on säännöllinen hoidon tarve ja useita käyntejä viime vuosina. Korkeampi ikä ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaminen vaikutta näyttäisivät lisäävän todennäköisyyttä. Erot eivät kuitenkaan tässä otoksessa ole tilastollisesti merkitseviä.

Yksityisen palveluntuottajan valinnee osuus vastaajista taustamuuttujien eri vastaajaluokissa, %.

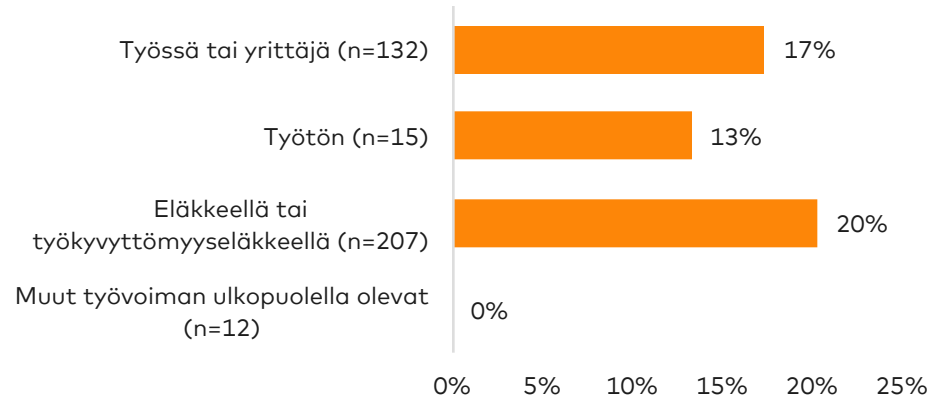
Esimerkki lukuohjeena:
 "Viimeisen kolmen vuoden aikana yhden terveydenhuollon käynnin tehneistä kyselyn vastaajista 9 % on vaihtanut yksityiselle palveluntuottajalle. Terveydenhuollon käynnit viime vuosina eivät kuitenkaan selitä vaihdon tekemistä tilastollisella tasolla."
 Huom. tilastot toteutuneista vaihdoista eivät huomioi eri väestö- ja kävijäryhmien osuutta kokeilualueen väestöstä. Siten näiden tilastojen pohjalta ei voida tehdä johtopäätöstä siitä, ketkä vaihtoja erityisesti tekevät, ellei niitä ole suhteutettu alueen väestödemografiaan.



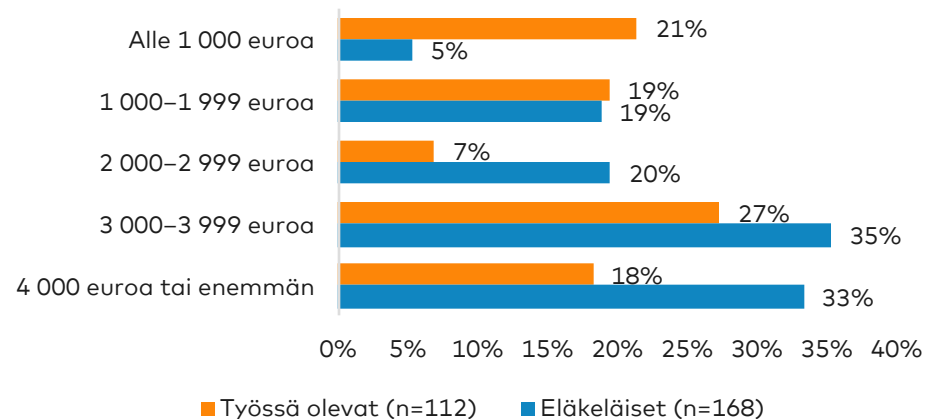
Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

- Työssä käyvien tai eläkettä saavien vaihdon tehneiden pieni otoskoko ei mahdollista täysimittaista vertailua. Oheiset havainnot eivät ole tilastollisesti merkitseviä.
- Tuloilla ei tämän aineiston perusteella voida osoittaa olevan yhteyttä vaihdon tekemiseen. Yhteyttä ei havaittu myöskään edellisen vuoden tarkastelussa.

Valinnan tehneet työmarkkina-aseman perusteella, % kyseisen ryhmän vastaajista

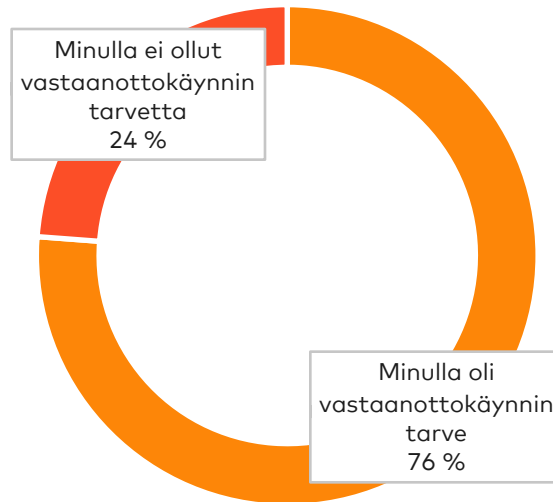


Valinnan tehneet eri tuloluokissa, %



Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

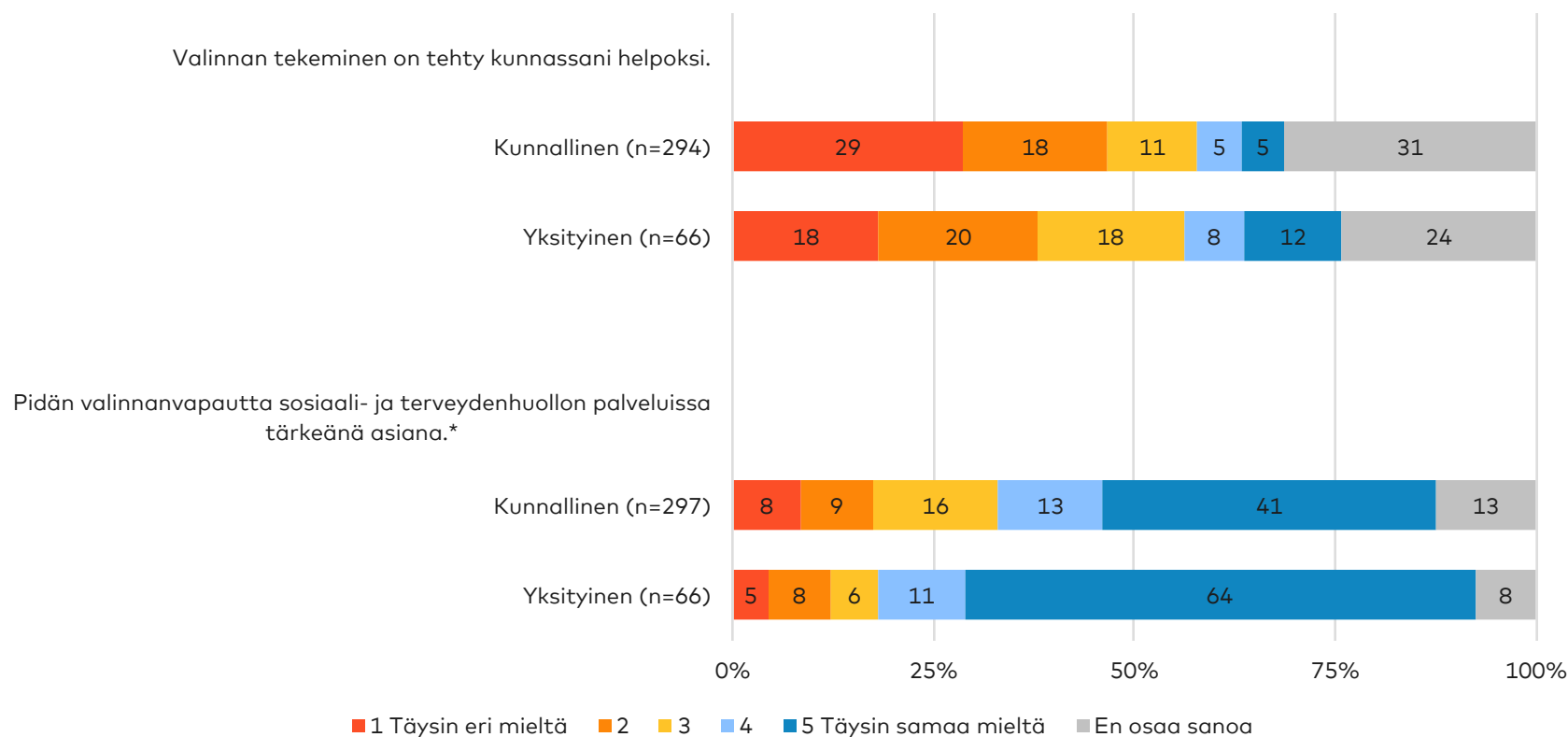
Jos olet tehnyt suun terveystalvontuottajan valinnan, kumpi seuraavista tilanteista kuvaa parhaiten tilannettasi valintahetkellä? (n=63)



Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

Näkemyksiä valitsemisesta ja valinnanvapaudesta

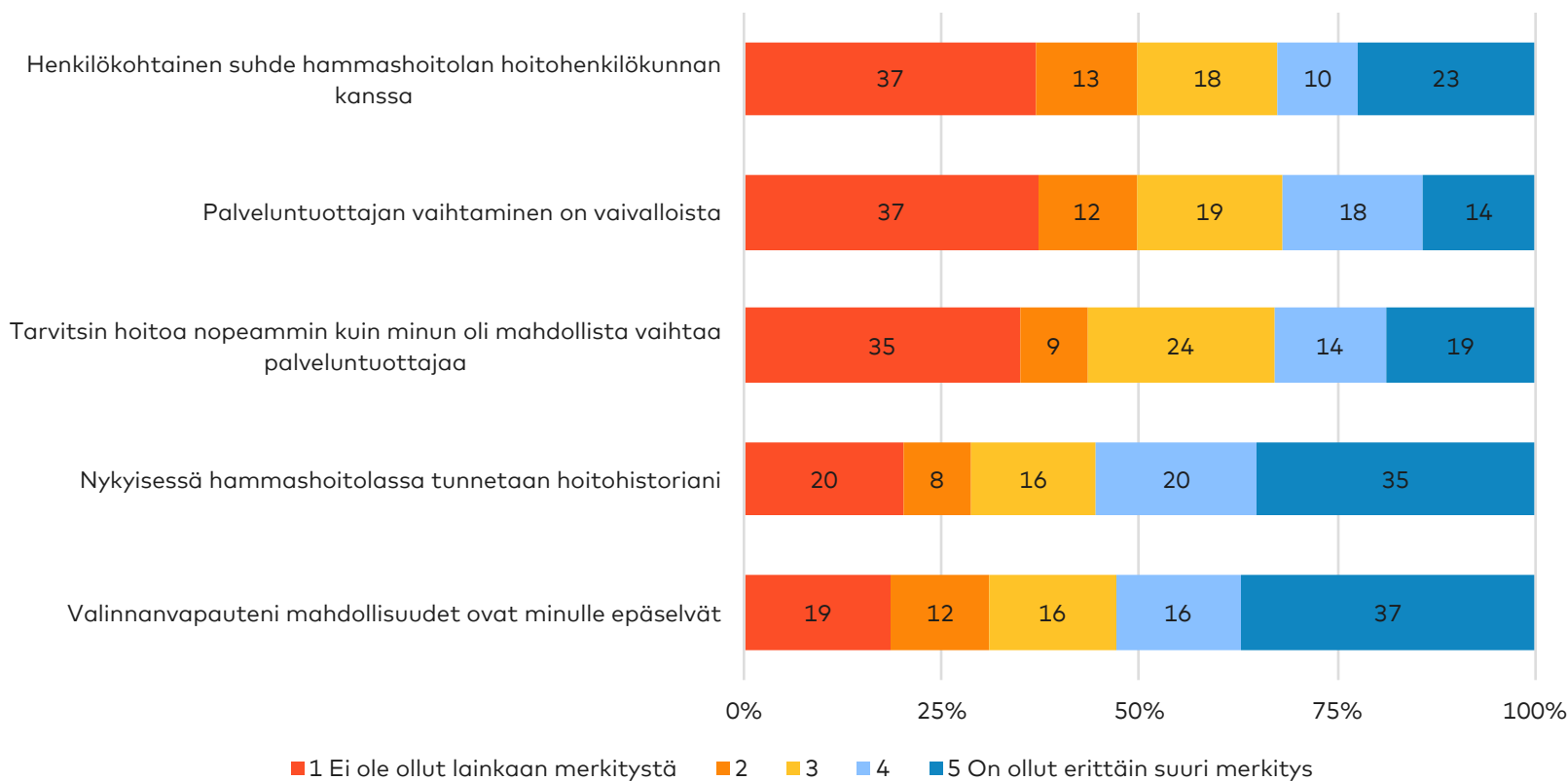
Yksityisen palveluntarjoajan valinneet asiakkaat pitävät valinnanvapautta ylipäätään tärkeämpänä kuin kunnalliseen hammashoidon asiakkaat. Molemmat pitävät valinnan tekemistä suhteellisen vaikeana.



Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?

Kunnalliselle terveysaseman asiakkaat

Jos palveluntuottajasi on kunnallinen terveysasema, onko seuraavilla tekijöillä ollut merkitystä valintaasi? (n=111–119)

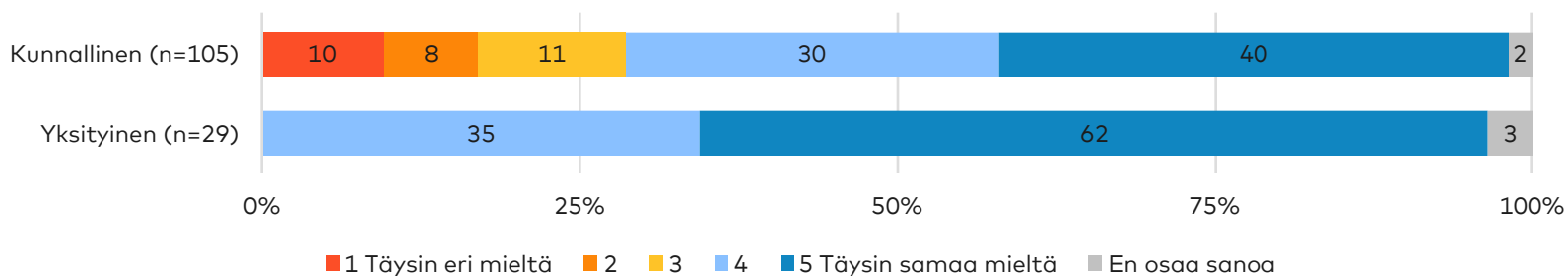


Onko palveluun pääsy sujuvaa?

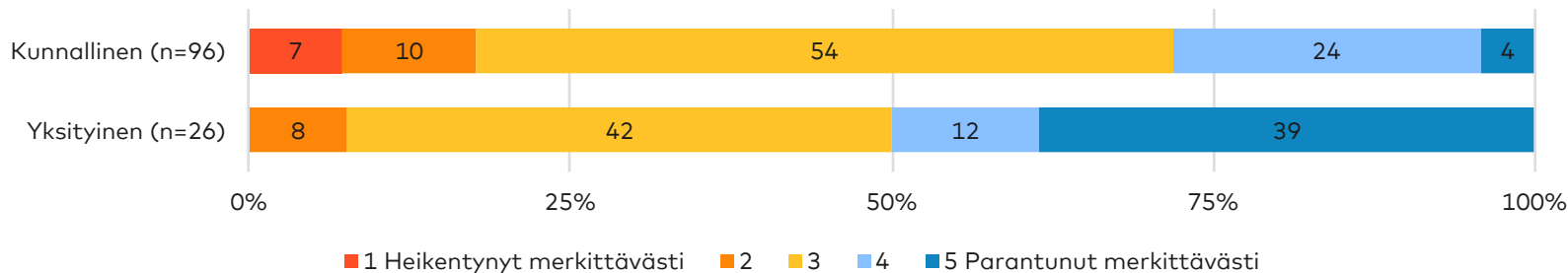
Tarvitsemieni palveluiden saatavuus

Yksityiseen palveluntuottajan valinneet arvioivat palveluiden saatavuuden erittäin hyväksi. Myös valtaosa kunnallisen tuottajan asiakkaista on tyytyväisiä saatavuuteen. Noin puolet yksityisen tuottajan valinneista arvioi saatavuuden parantuneen.

Arvioi palveluntuottajaasi: Tarvitsemäni palvelut ovat olleet hyvin saatavilla.*



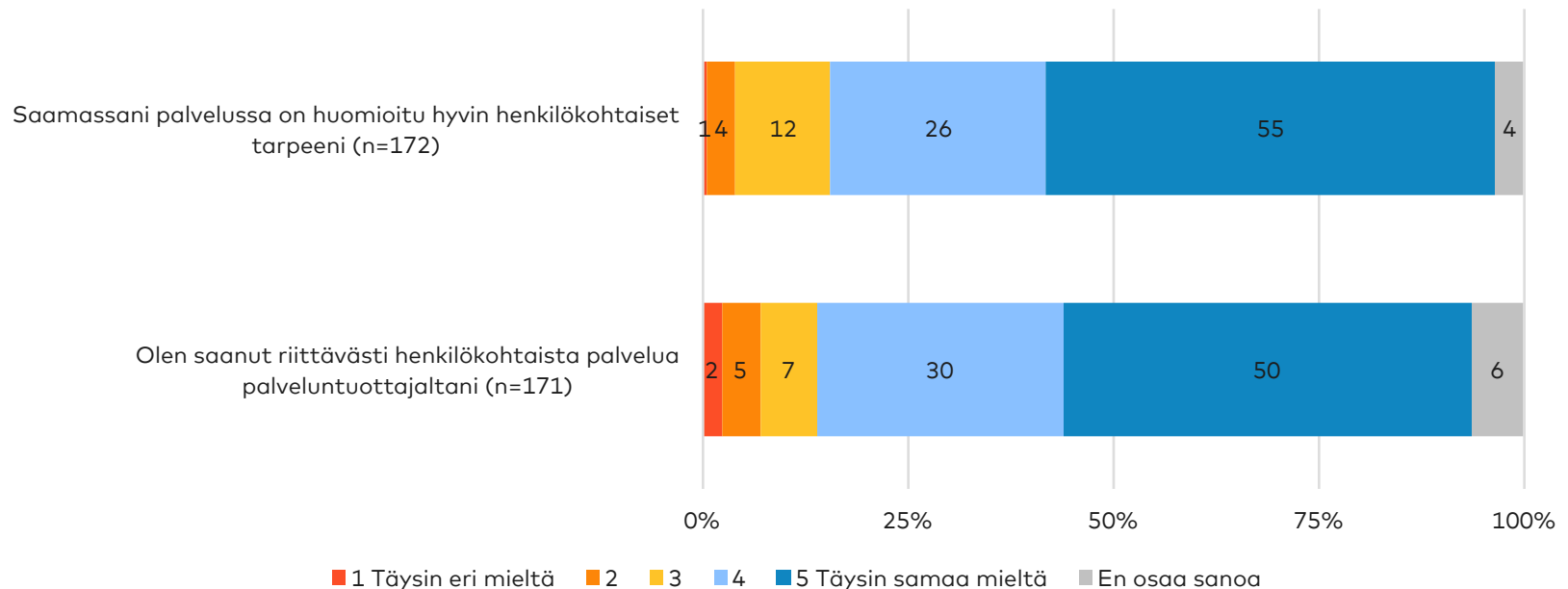
Arvioi muutosta: Tarvitsemieni palveluiden saatavuus***



Kokevatko asiakkaat tulevansa kuulluksi ja asiallisesti kohdelluiksi?

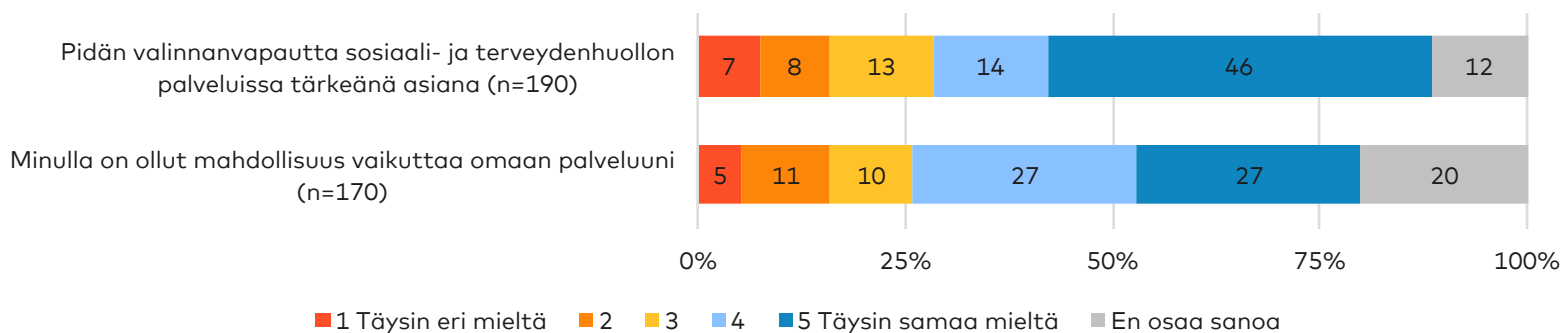
Enemmistö vastaajista (mukana sekä valinnan tehneet että valintaa tekemättömät) arvioi, että heidän saamissaan suun terveydenhuollon palveluissa on huomioitu heidän henkilökohtaiset tarpeensa hyvin.

Arvioi seuraavia väitteitä:

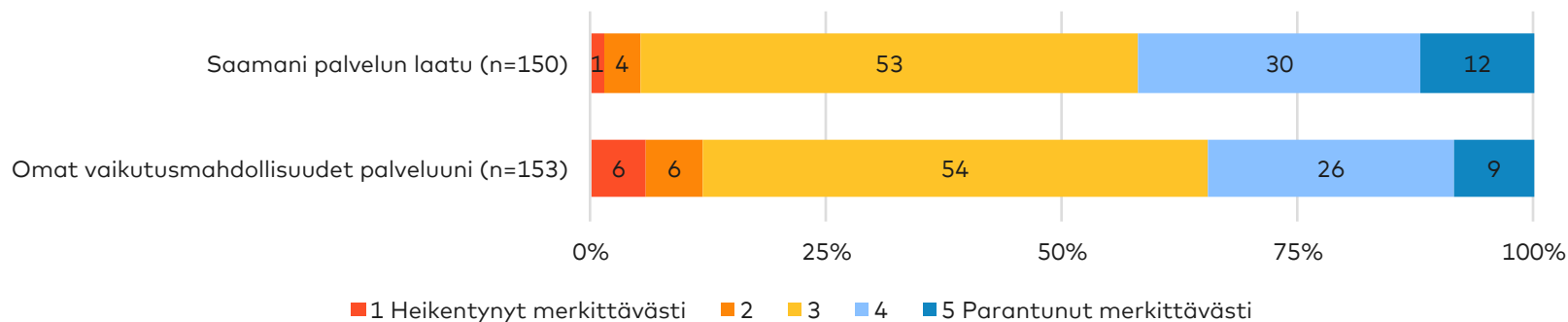


Millaisia vaikutusmahdollisuuksia asiakkailta on omaan palveluunsa?

Arvioi valinnanvapautta ja palveluntuottajaasi*:



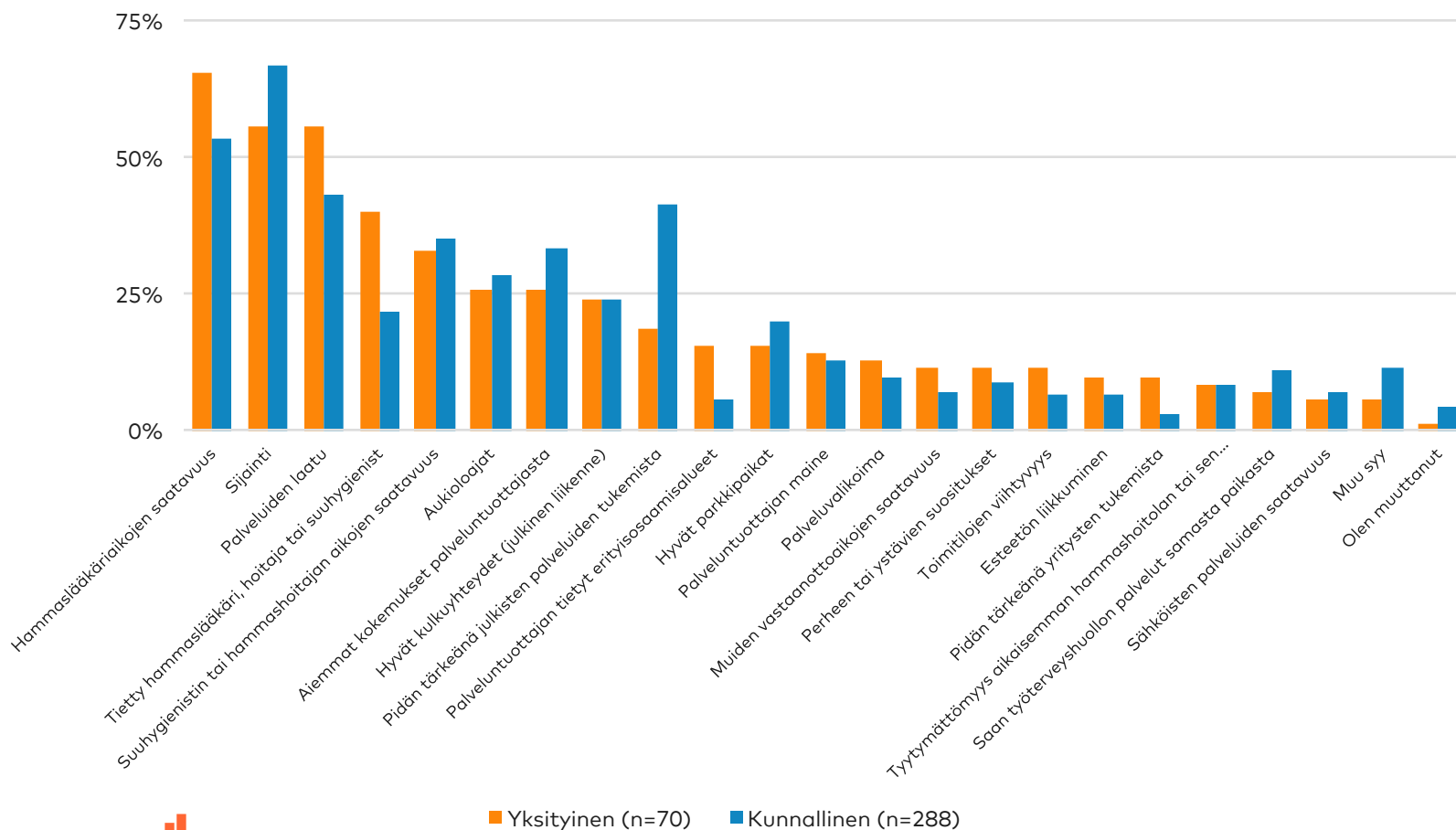
Arvioi muutoksia kokeilun käynnistymisen jälkeen laadussa ja vaikutusmahdollisuuksissa:



*mukana kaikki vastaajat

Valinnan syyt

Kunnallisen tai yksityisen palveluntuottajan valinnan syyt (voi valita useita):



Kokevatko asukkaat tulevansa kuulluksi ja asiallisesti kohdelluiksi?

Avovastauksissa esiin nousseita huomioita. Avovastauksissa ei nouse esiin kokeilun aiheuttamia muutoksia palveluihin.

Palveluiden laatu

- Enemmistö avovastaajista on saanut hammaslääkäreissä (niin kunnallisella kuin yksityiselläkin) hyvää ja asiantuntevaa palvelua.
- Yksittäiset vastaajat ovat kokeneet henkilökunnan suhtautumisen huonoksi (tämän ei kuitenkaan koeta kohdistuvan erityisesti valinnanvapausasiakkaisiin), minkä lisäksi muutamat kertovat huonosta hoidon onnistumisesta.
- Kritiikkiä aiheuttavat myös vaihtuvat hammaslääkärit – vastaajat arvostavat pitkää ja luottamuksellista hammaslääkäri-potilas-suhdetta.
- Osa vastaajista toivoo vielä henkilökohtaisten tarpeidensa parempaa huomiomista esimerkiksi hoitovälin suhteen tai tilanteissa, joissa hammaslääkärikäynti aiheuttaa pelkoa.

Muut kommentit

- Pitkät jonotusajat vastaanottokäynnille nousevat kaikissa avokysymyksissä esiin. Pitkät jonotusajat koskevat erityisesti kiireettömiä aikoja, akuuteissa tilanteissa hoidon koetaan toimineen melko hyvin.

Miten asukkaat ylipäättään kokevat valinnanvapauskokeilun?

Avovastauksissa esiin nousseita huomioita. Huomattava osuus vastaajista ei koe tuntevansa valinnanvapautta riittävän hyvin muodostaakseen mielipidettään.

Positiivisen suhtautumisen taustoja

- Mahdollisuutta valita omaan tilanteeseen parhaiten sopiva tuottaja pidetään arvokkaana.
- Hammaslääkäriaikojen saatavuuden koetaan parantuneen kokeilujen myötä.

Negatiivisen suhtautumisen taustoja

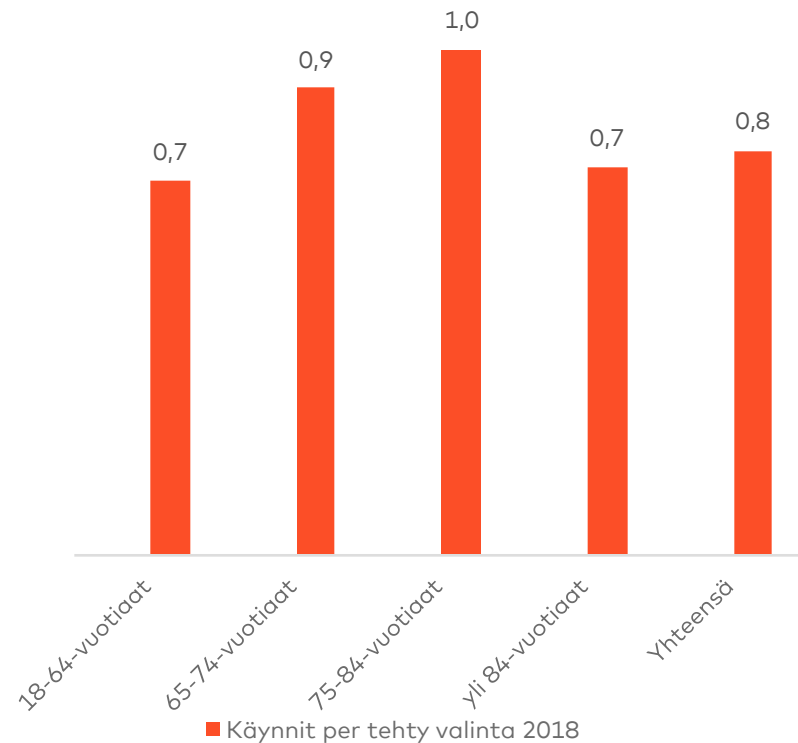
- Valinnanvapausvalmistelun koetaan edenneen pitkälle (kokeiluihin) ilman riittävää tiedotusta tai vaikutusmahdollisuutta
- Markkinatalousajattelu sote-sektorilla epäilyttää ja osa vastaajista toivoisi mieluummin laadukkaampaa julkista terveydenhoitoa.
- Tampereen kokeilun asiakaskiintiö koetaan liian pienenä ja epärealistisena. Monet kertovat, etteivät olleet kuulleet kokeilusta ennen kuin paikat olivat jo täyttyneet.
- Kuntakohtaisesti toivotaan lisää tuottajia: nyt valinnanvapauden ei nähdä toteutuvan.

Järjestäjän näkökulma

Keski-Uusimaa – käynnit ikäryhmittäin kuukausitasolla

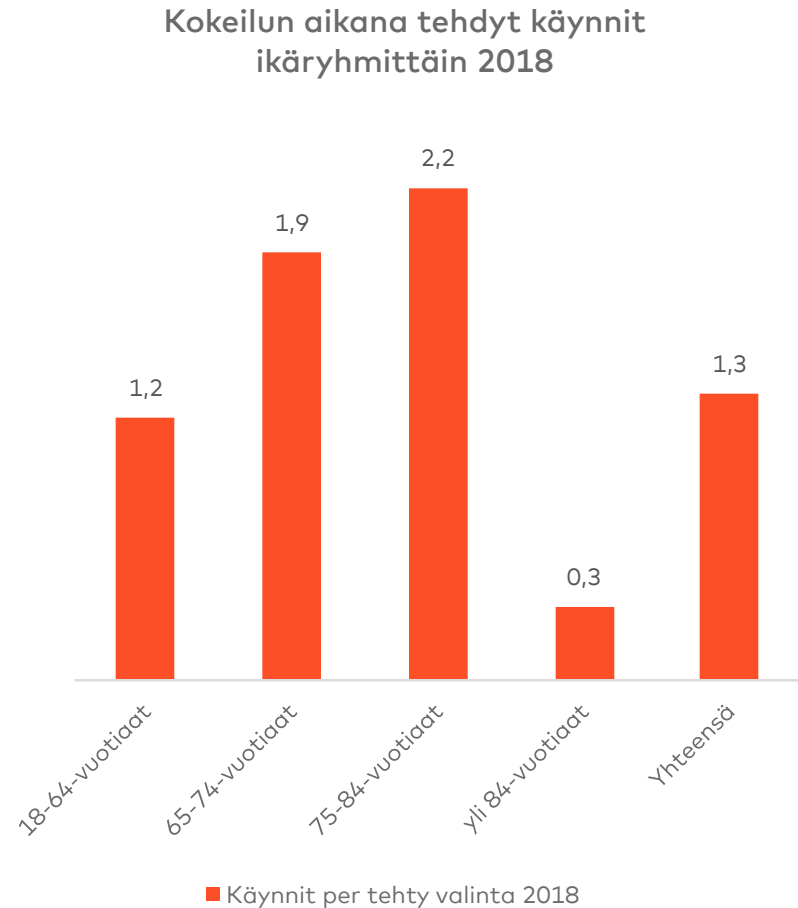
- 75-84 -vuotiaat valinnan tehneet henkilöt tekevät eniten käyntejä yksityisille palveluntuottajille. Keskimäärin käyntejä per valinnan tehnyt on 0,8 , kun 75-84 –vuotiaiden ikäryhmässä niitä on 1,0.
- Uudessa käyntidatassa oli joitakin epäselvyyksiä, mutta kuvion tiedot perustuvat käyntitietoihin 11/2018 asti
- Alle 18-vuotiaita ei ole sisällytetty kokeiluun lainkaan.

Kokeilun aikana tehdyt käynnit ikäryhmittäin 2018



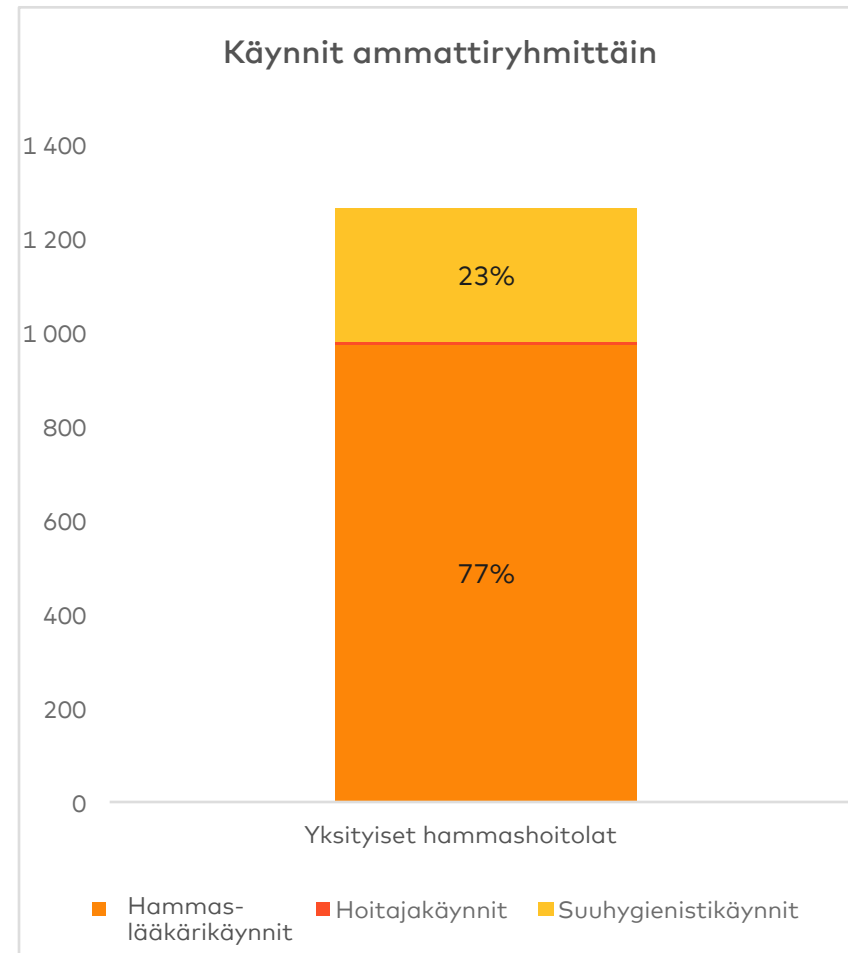
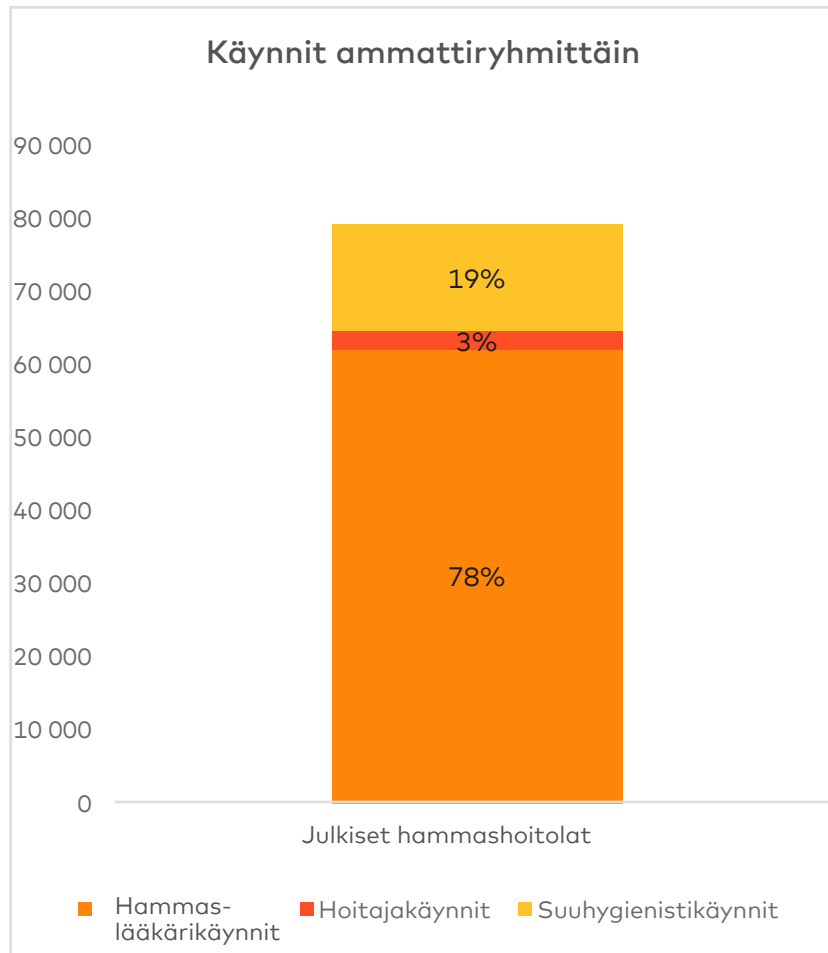
Tampere – käynnit ikäryhmittäin kuukausitasolla

- 75-84 -vuotiaat valinnan tehneet henkilöt tekevät eniten käyntejä yksityisille palveluntuottajille. Keskimäärin käyntejä per valinnan tehnyt on 1,3 , kun 75-84 -vuotiaiden ikäryhmässä niitä on 2,2.
- Uudessa käyntidatassa oli joitakin epäselvyyksiä, mutta kuvion tiedot perustuvat käyntitietoihin 11/2018 asti
- Alle 18-vuotiaita ei ole sisällytetty kokeiluun lainkaan.



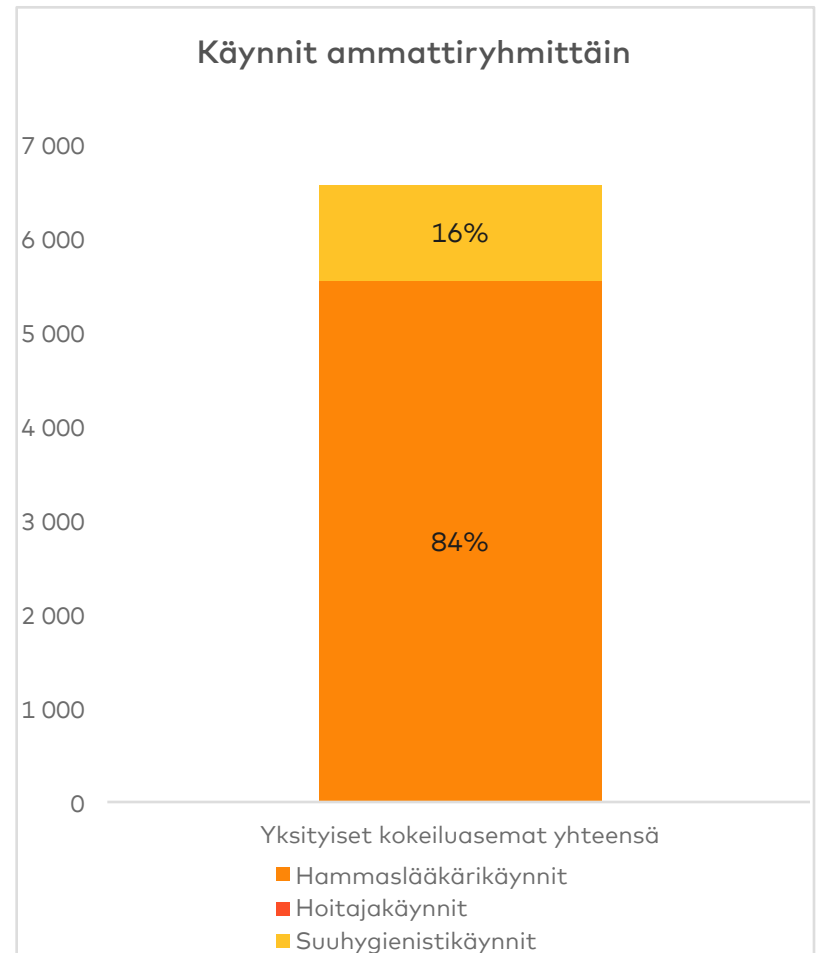
Palveluntuottajien näkökulma

Keski-Uusimaa – käynnit ammattiryhmittäin



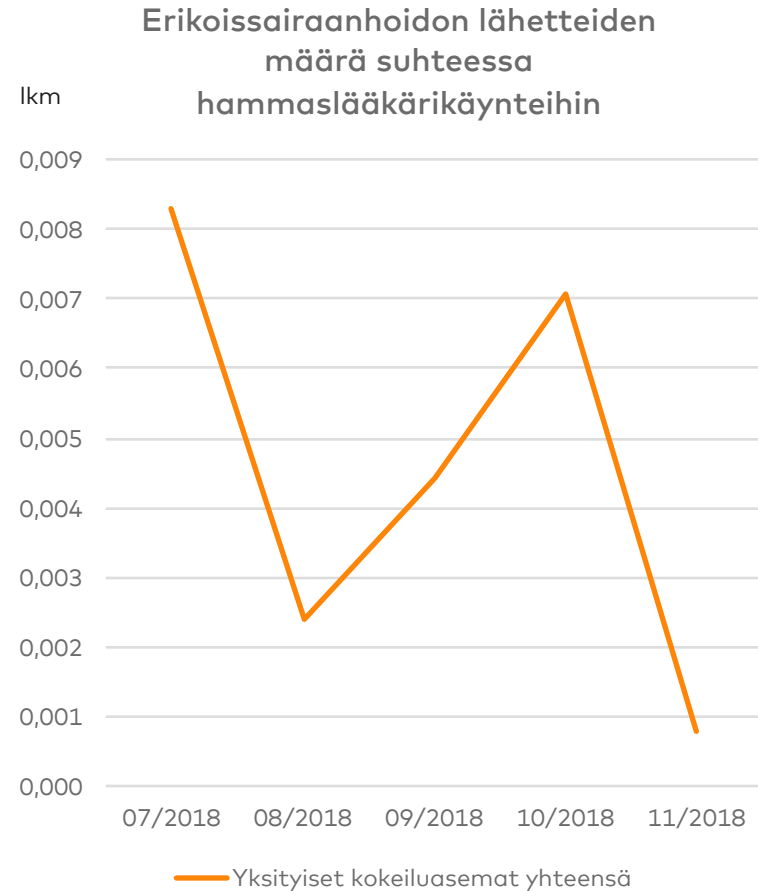
Tampere – käynnit ammattiryhmittäin

- Käynnit ammattiryhmittäin painottuvat yksityisillä kokeiluun osallistuvilla hammashoitoloilla hammaslääkärikäynteihin (84 % käynneistä), julkiselta puolelta ei ole dataa raportointihetkellä.
- Käynnit ammattiryhmittäin sisältävät kokeilun aikana tehdyt käynnit yhteensä.



Tampere – lähetteet ja lääkärikäynnit

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



Henkilöstön näkökulma

Tiivistelmä henkilöstön näkökulmasta raportissa Q4/2018

- Henkilöstökyselyn vastaajamäärä on pieni, minkä vuoksi seuraavien sivujen huomiot ovat yksittäisiä havaintoja. Useimpiin kysymyksiin vastasi kunnalliselta puolelta noin 20 vastaajaa ja yksityiseltä puolelta noin 10.
- Yksityisen puolen vastaajat ovat kauttaaltaan vastanneet positiivisemmin, ja he suhtautuvat valinnanvapauteen pääasiassa myönteisesti. Kunnallisella puolella on myös kriittisyyttä valinnanvapautta kohtaan.
- Vastausten valossa kokeiluilla ei ole ollut juuri vaikutusta henkilöstön työtapoihin tai -prosesseihin johtuen mm. pienistä asiakasmääristä kokeilussa.
- Asiakkaiden epätietoisuus kokeiluista heijastuu myös henkilöstölle, ja he toivovat järjestäjiltä parempaa tiedotusta kokeiluihin liittyen.
- Henkilöstön edustajat kokevat omat taitonsa ohjata ja tukea asiakasta valinnan tekemisessä vaihteleviksi. Osa myös kyseenalaistaa ohjauksen tarpeen, sillä tämä koetaan kilpailijan mainostamisena.

Onko kokeilulla vaikutuksia henkilöstön työhyvinvointiin?

Pääasiassa vastaajien työhyvinvointi on hyvällä tolalla. Erityisesti yksityisen puolen työntekijät kokevat kokeilun vaikuttaneen positiivisesti työhyvinvointiin ja lisänneen työn merkityksellisyyttä.

"Kokeilun myötä hammashoittoon on tullut sellaisia henkilöitä, joilla ei olisi ollut varaa tulla yksityiseen hammashoittoon. Terveyskeskuksessa heidän hammashoitonsa ei ollut jostain syystä edennyt suunnitelmien mukaan." (Yksityinen sektori)

"Osa VAVA-kokeilun potilaista olivat kipeästi hammashoidon tarpeessa. Tunsin suurta iloa voidessani auttaa heitä." (Yksityinen sektori)

"Valinnanvapauspotilaat ovat motivoituneita, työ tulee valmiiksi." (Yksityinen sektori)

"Luomassa jotain uutta ja saa olla mukana." (Yksityinen sektori)

Onko kokeilulla vaikutuksia henkilöstön työnjakoon ja organisointitapoihin?

Henkilöstön avovastauksissa nousseita asioita:

Vaikutukset työnjakoon ja työn organisointiin

- Kokeilulla ei juuri ole ollut vaikutusta työnjakoon tai organisointiin.
- Yksityisen puolen työntekijä tunnistaa ajanvarauksessa haasteen, sillä kokeilun myötä on tullut erillinen varauskirja valinnanvapauskokeilun asiakkaille, mikä aiheuttaa haasteita hammaslääkäreiden työpäivien suunnitteluun (mm. enemmän päällekkäisyyttä).

Vaikutukset tarjottaviin palveluihin ja palveluprosesseihin

- Kokeilulla ei juuri ole ollut vaikutusta palveluihin henkilöstön näkökulmasta
- Asiakkailta on kuitenkin ollut epäselvyyttä tarjottavista palveluista ja kokeilupaketista. Osa asiakkaista haluaisi käyttää kunnallisia palveluita yksityisen tuottajan rinnalla.

Muut kommentit

- Tiedonsiirtoon liittyy haasteita.
- Kokeilun sisällöstä tulisi tiedottaa vielä paremmin asiakkaille.

Miten henkilöstö pystyy tukemaan asiakkaita valinnan tekemisessä?

Yksityisen puolen edustajat arvioivat organisaatioissaan olevan julkista sektoria selkeämmät ohjeet kokeilusta viestimiseen. Samoin he kokevat oman osaamisensa olevan korkeammalla tasolla.

"Päinvastoin, entistä sekavampaa missä ja kuka potilasta hoitaa, ja mitä hoitaa ja mitä ei." (Julkinen sektori)

Julkisen sektorin työntekijät kokevatkin tarvitsevansa lisäkoulutusta erityisesti valinnanvapauden periaatteista ja alueen sote-palveluverkostosta. Yksityisen puolen vastaajat arvioivat koulutustarpeensa hieman pienemmiksi.

Miten henkilöstö ylipäättään kokee kokeilut?

Yksityisen sektorin työntekijät pitävät laajentunutta valinnanvapautta julkisen sektorin työntekijöitä tärkeämpänä. Lisäksi yksityisen edustajat arvioivat useammin valinnanvapauden parantaneen palveluiden laatua.

"Kehitettäisiin hyvää kunnallista terveydenhuoltoa ja annettaisiin siihen riittävät resurssit." (Julkinen sektori)

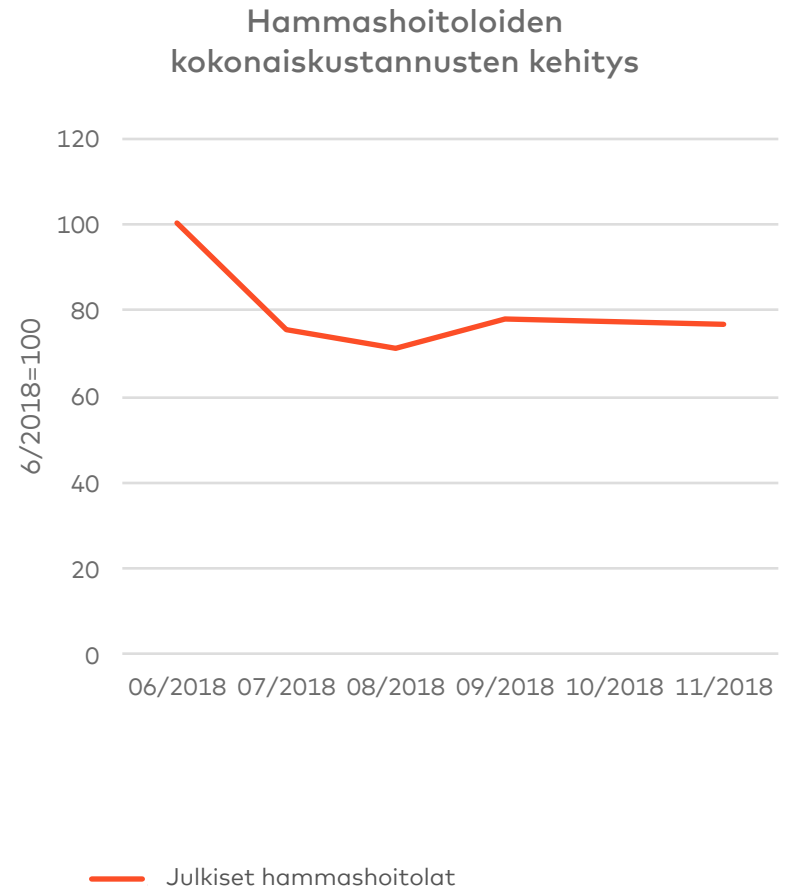
"Olen työskennellyt sekä yksityisellä ja kunnallisella sektorilla ja mielestäni kunnallisella puolella saa erittäin hyvää ja osaavaa hoitoa. Ei tehdä turhia toimenpiteitä ja asiakkaat saavat kohtuuhintaista hoitoa." (Julkinen sektori)

"Hoidon saatavuus paranee ja asiakkailla on mahdollisuus vaihtaa hoitopaikkaansa, jos heidän saamansa palvelu ei ole ollut hyvää." (Yksityinen sektori)

**Talouden ja yhteiskunnan
näkökulma**

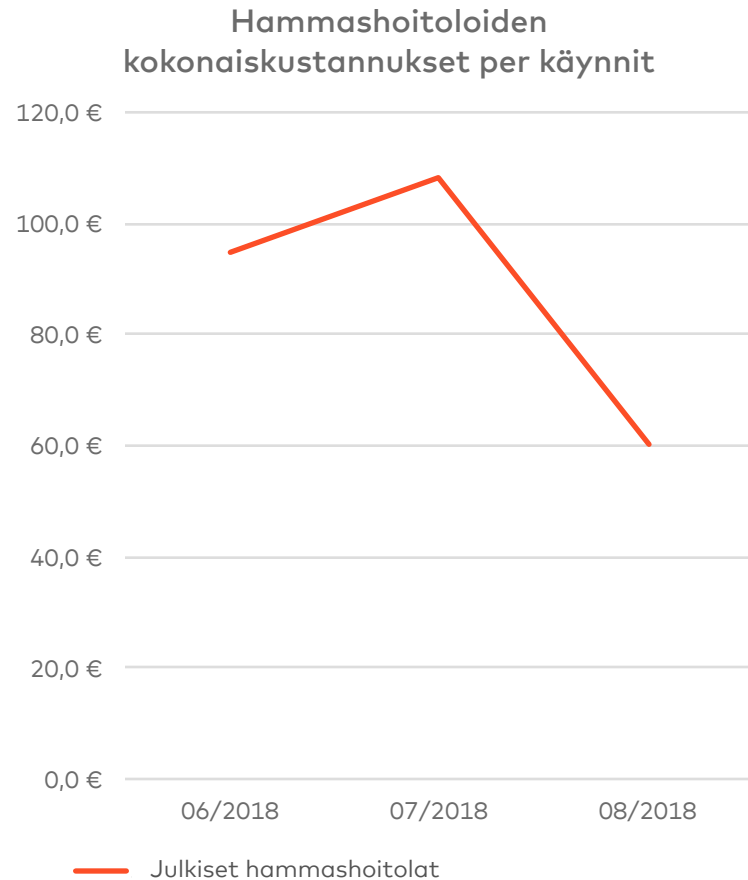
Keski-Uusimaa – kokonaiskustannusten kehitys

- Keski-Uusimaan hammashoitoloiden kokonaiskustannuksista on saatavilla tietoja raportointihetkellä ainoastaan 06/2018 eteenpäin.
- Tarkastelujaksolla kokonaiskustannusten kehityksessä voidaan havaita hienoinen laskutrendi vertailukauden alusta (lähtötaso= 6/2018).



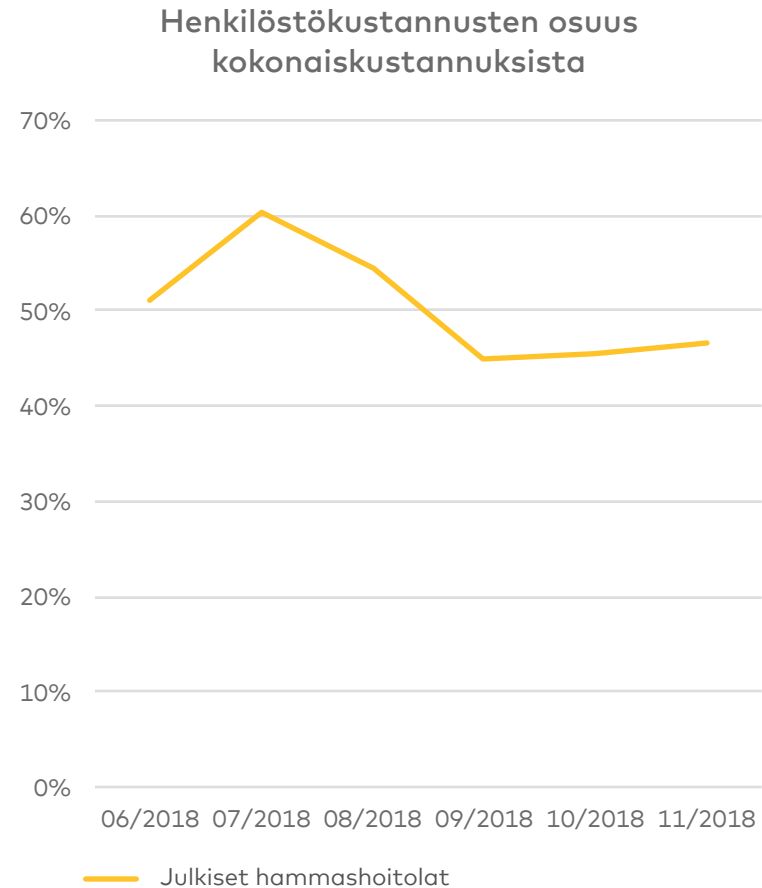
Keski-Uusimaa – kokonaiskustannukset ja käynnit

- Käyntidataa on saatavilla vain kolmen kuukauden ajalta, minkä vuoksi on vaikea tehdä havaintoja trendistä.



Keski-Uusimaa – kustannusrakenne

- Keski-Uudenmaan hammashoitoloiden kustannusrakenteesta on saatavilla tietoja raportointihetkellä ainoastaan kesäkuusta 2018 eteenpäin.
- Dataa on saatavilla myös ainoastaan kokonaishenkilöstökustannuksista.



Liitteet

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
ASIAKKAAT				
Ovatko kokeilussa mukana olevat (kokeilualueen väestö) tietoisia mahdollisuudestaan valita palveluntuottaja?	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaskyselyn vastaus ko. kysymykseen Vaihdon tehneiden %-osuus Asiakasyhteydenottojen lkm Medianäkyvyys 	<ul style="list-style-type: none"> Järjestäjän toimittamat tilastot Asiakaskysely Mediatietokanta 	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"> Palveluntuottajien määrä ja palvelutarjotin Uudelleenvaihtojen lkm Asiakaskyselyn vastaukset /asiakastytyväisyys 	<ul style="list-style-type: none"> Järjestäjän toimittamat tilastot Asiakaskysely ja -palautteet 	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	Tampereella tuottajan voi valita vain kerran suun terveydenhuollon kokeilun aikana, uudelleen vaihtojen määrää ei voida arvioida kokeilussa.
Onko asiakkailta riittävästi tietoja saatavilla valinnan tekemiseksi?	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaskyselyn vastaukset /asiakastytyväisyys Uudelleenvaihtojen lkm Asiakasyhteydenottojen lkm 	<ul style="list-style-type: none"> Järjestäjän toimittamat tilastot Asiakaskysely ja -palautteet 	Kvartaaleittain, laajempi kysely 2018	Tampereella tuottajan voi valita vain kerran suun terveydenhuollon kokeilun aikana.
Ketkä hyödyntävät valinnanvapautta?	<ul style="list-style-type: none"> Valinnan tehneiden ikäjakauma (suhteessa kokeiluun kuuluvien jakaumaan) Hoitoväli Hoitojakson kesto Palveluiden käyttöhistoria Asiakaskyselyn vastaukset 	<ul style="list-style-type: none"> Järjestäjän toimittamat tilastot Asiakaskysely 	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"> T3 Asiakastytyväisyys Vaihtojen syyt 	<ul style="list-style-type: none"> Järjestäjän toimittamat tilastot Asiakaskysely ja -palautteet 	Kvartaaleittain	
Kokevatko asiakkaat tulevansa kuulluksi ja asiallisesti kohdelluiksi?	<ul style="list-style-type: none"> Asiakastytyväisyys Vaihtojen syyt 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaskysely ja -palautteet 	Kvartaaleittain	
Millaisia vaikutusmahdollisuuksia asiakkailta on omaan palveluunsa?	<ul style="list-style-type: none"> Asiakastytyväisyys Valintojen syyt Palautekanavien määrä ja laatu 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaskysely ja -palautteet 	Kvartaaleittain	Myös palautteenannon ja vaikutuskanavien rakenteiden tarkastelua.

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

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

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

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

Kysymys	Arviointikriteeri	Tietolähde	Frekvenssi	Huomioita
TALOUDELLISET SEURANNAISVAIKUTUKSET				
Mitkä ovat kokeilun taloudelliset seurannaisvaikutukset suunhoitoyksikön toimintaan (julkinen ja yksityinen) näkökulmasta?	<ul style="list-style-type: none"> Vaikutus asiakasmäärään (käynnit) Lisämyynti asiakkaille Vaikutus palveluiden kustannuksiin (määrä, kokonaiskustannukset ja yksikkökustannukset palvelutyypeittäin) Vaikutus henkilöstöresursseihin (hlötyökuukaudet ammattiryhmittäin sis. hallinnollinen hlökunta ja palkkakustannukset) Vaikutus muihin kustannuksiin (esim. tilat, markkinointi, hoitotarvikkeet) Palvelujen käyttöönoton kertaluonteiset kustannukset (tietojärjestelmät ja muut investoinnit) Innovaatioiden kustannukset / tuotekehitys Kapasiteetin käyttöaste (esim. käyntien kesto) Tilikauden tulos ja taseen loppusumma 	<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"> Vaikutukset suun terveydenhuollon erikoissairaanhoidon (lähetteiden lkm ja kustannukset) Vaikutukset päivystystoimintaan (asiakkaiden lkm ja kustannukset) Ennaltaehkäisevä suun terveydenhuolto (esim. yhteydenotot neuvontaan, asiantuntijapalvelut) Palveluntuottajien lkm Asiakasmaksutuotot 	<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>	

Asukaskyselyn vastaajat

Yhteensä 516 analyysikelpoista vastausta.

		N	% kaikista kyselyn vastaajista	Vastaus-% alueelle kohdistetusta satunnaisotannan otoksesta *
Alue	Tampere	358	69,4	10,3
	Keski-Uusimaa	158	30,6	10,4
Sukupuoli	Nainen	239	47,0	
	Mies	270	53,0	
Ikä	18 - 24 vuotta	17	3,4	
	25 - 34 vuotta	32	6,4	
	35 - 44 vuotta	47	9,3	
	45 - 54 vuotta	50	9,9	
	55 - 64 vuotta	98	19,5	
	Yli 65 vuotta	259	51,5	
Kieli	Suomi tai ruotsi	500	98,2	
	Muut	9	1,8	

Asukaskyselyn vastaajat

		N	% kaikista kyselyn vastaajista
Koulutusaste	Perusaste	96	20,6
	Toinen aste	169	36,3
	Alempi korkea-aste	103	22,1
	Ylempi korkea-aste tai korkeampi	98	21,0
	Jokin muu	40	7,9
Kotitalouden koostumus	Yksinasuva	183	36,0
	Pariskunta	249	49,0
	Kahden vanhemman perhe, jossa alaikäisiä lapsia	52	10,2
	Yhden vanhemman perhe, jossa alaikäisiä lapsia	9	1,8
	Jokin muu	15	3,0
Työllisyysilanne	Työsuhteessa	147	29,3
	Yrittäjä	23	4,6
	Työtön	18	3,6
	Opiskelija	12	2,4
	Eläkeläinen	281	56,0
	Perhevapaalla	2	0,4
	Työkyvyttömyyseläkkeellä / sairauseläkkeellä / kuntoutuksessa	9	1,8
	Jokin muu	10	2,0