

Liite 2. Kärkihanke 1: Palvelut asiakaslähtöisiksi - kärkihankkeen kuvaus

Sisällys

1. Lähtökohdat	1
2. Kärkihankkeen arviointi ja käytettävissä oleva muu selvitys- ja arviointimateriaali	3
2.1 Toimenpidekokonaisuus 1: Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessit.....	3
2.1.1 Julkinen palvelulupaus	3
2.1.2 Asiakkaan osallistumisen toimintamalli.....	3
2.1.3 Omahoidon sähköiset palvelut.....	3
2.1.3.a Palvelusetelikokeilu	4
2.1.3.b Suun terveydenhuollon palveluseteli	4
3. Toimenpidekokonaisuus 2 (mukana kärkihankkeiden yhteisessä arvioinnissa vain poikkileikkaavien arviointiteemojen osalta)	5
4. Toimenpidekokonaisuus 3 (mukana kärkihankkeiden yhteisessä arvioinnissa vain poikkileikkaavien arviointiteemojen osalta)	5
5. Arvioitsijan tulee arviointia suorittaessaan käyttää seuraavia materiaaleja:	5
6. Arvioinnin aikataulu.....	5



1. Lähtökohdat

Palvelut asiakaslähtöisiksi on yksi Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeista. Sen tavoitteena on yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi ja uudistaa sosiaaliturvaa tarkoituksenmukaisemmaksi, selkeämmäksi ja kannustavammaksi.

Hallitus on päättänyt osana maakunta- ja sote -uudistusta koskevia linjauksia valinnanvapauslainsäädännön valmistelusta. Sen myötä käyttäjä voi itse valita palveluiden julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin tuottajan. Valinnanvapaus tulee olemaan jatkossa pääsääntö perustasolla ja soveltuvien osin käytössä erikoistason sosiaali- ja terveyspalveluissa. Valinnanvapauden tarkoituksena on vahvistaa erityisesti perustason palveluita ja turvata nykyistä nopeampi hoitoon pääsy. Asiakkaan valinnan mahdollisuus turvataan yhtenäisillä palveluiden laatuperusteilla ja valintaa tukevalla julkisella tiedolla.

Samassa yhteydessä hallitus linjasi julkisen palvelulupauksen aseman. Jatkossa osana sosiaali- ja terveydenhuollon strategista suunnittelua päätetään maakunnan tasolla julkisesta palvelulupauksesta. Tällä varmistetaan mm. sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuus ja saavutettavuus maakunnan alueella.

Palvelut asiakaslähtöisiksi –hankkeessa painotetaan varhaista tukea, hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä, vaikuttavia asiakaslähtöisiä palveluketjuja yli hallintorajojen. Tässä halutaan vahvistaa kokemusasiantuntemuksen käyttöä ja asiakkaiden osallisuutta. Muutoksen perustana on kumppanuus valtion, kuntien, kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin toimijoiden kesken. Tavoitteena on myös vahvistaa ja mahdollistaa ihmisille omien valintojen tekeminen.

Palvelut asiakaslähtöiseksi –kärkihankkeen tavoitteena on myös antaa kansalaisille asuinpaikasta riippumaton mahdollisuus hoitaa asiointia sähköisesti palvelujen antajien kanssa. Luotettava hyvinvointitieto ja sen hyödyntämistä tukevat palvelut ovat kansalaisen saatavilla ja auttavat häntä oman ja hänen lähipiirinsä hyvinvoinnin edistämisessä. Esimerkiksi sähköisten omahoitopalvelujen avulla voidaan tukea terveysongelmien ennaltaehkäisyä, palvelujen tarpeen omaa arviointia ja itsenäistä arjessa selviytymistä. Kärkihankkeessa rakennettavia tietoteknisiä palveluja tullaan hyödyntää myös muissa kärkihankkeissa, sillä samojen tietojärjestelmien avulla voidaan toteuttaa useissa eri kärkihankkeissa olevia toimenpiteitä.

Sosiaaliturvan uudistamisella pyritään saamaan Suomen sosiaaliturvalainsäädännön tavoitteet yhdenmukaisiksi EU-lainsäädännön kanssa sekä selkeyttämään sosiaaliturvaa ja lisäämään järjestelmän kannustavuutta.

Palvelut asiakaslähtöisiksi –kärkihankkeessa kolme toimenpidekokonaisuutta ja niiden alla yhteensä kuusi osahankkeiksi. Ne ovat:

1. Julkinen palvelulupaus -toimintamalli
2. Asiakkaiden osallistumisen -toimintamalli
3. Omahoidon ja sähköisten palveluiden kehittäminen ja käyttöönotto
4. Palvelusetelikokeilu
5. Asumisperusteinen sosiaaliturva
6. Perustulokokeilu



PALVELUT ASIAKASLÄHTÖISIKSI kokonaisuus
Toimenpidekokonaisuus 1
Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessit
1.1. Julkinen palvelulupaus
1.2. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli
1.3. Omahoidon sähköiset palvelut
Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut (ODA)
Virtuaalisairaala
1.4. a) Palvelusetelikokeilu
1.4b Suun terveydenhuollon palveluseteli
Toimenpidekokonaisuus 2
Asumisperusteinen sosiaaliturva
Toimenpidekokonaisuus 3
Perustulokokeilu
Kärkihankkeen talousarvio 2016-18, yhteensä noin 49 M€

Lisätietoja kärkihankkeesta: <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>

2. Kärkihankkeen arviointi ja käytettävissä oleva muu selvitys- ja arviointimateriaali

2.1 Toimenpidekokonaisuus 1: Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessit

2.1.1 Julkinen palvelulupaus

- Osahankkeeseen ei sisälly omaa arviointia
- Arvioinnissa käytettävissä osahankkeen esittelydiat sekä työpajatyöskentelyn aikana syntynyt materiaali
- Tässä arvioinnissa arvioinnin pohjana kärkihankkeiden arvioinnin yhteiset kysymykset

2.1.2 Asiakkaan osallistumisen toimintamalli

- Osahankkeessa THL:n arviointisuunnitelma 2/2017
- Osahankkeen kokonaisarviointi + viiden alueellisen pilotin erillisarvioinnit
- Tässä arvioinnissa keskitytään "Muutoksen pysyvyyden ja odotetun vaikuttavuuden arviointiin"

Lisätietoa osahankkeesta: <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/asiakkaiden-osallistumisen-toimintamalli>

2.1.3 Omahoidon sähköiset palvelut

- Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut (ODA)
 - ODAssa toteutetaan osana hanketyöskentelyä yhteinen vaikuttavuuden arviointi, johon kerätään tiedot pilottiprosesseista. Vaikuttavuutta arvioidaan vertaamalla tiimien keräämää nykytilatietoa pilotin loppuvaiheen tilanteeseen. Li-



säksi hanketoimiston vastuulla on koota akateemisia tutkijoita tekemään laajempaa tieteellistä tutkimusta, jossa ODA toimii tutkimusallustana. Kuntatoimijoiden vastuulla on tarjota tutkijoille dataa omista piloteistaan.

- Jokaiselle pilotille asetetaan määrälliset ja laadulliset tavoitteet, joita varten pohjatietoja kerätään osittain myös toiminnallisen muutoksen valmennuksen alussa. Pilottien etenemistä seurataan säännöllisesti hanketoimiston, koordinaatioryhmän ja ohjausryhmän toimesta samoin mekanismein kuin projektin muidenkin toimenpiteiden etenemistä.
- Virtuaalisairaala
 - Hankkeella oma arviointisuunnitelma, ulkoinen arviointi, arviointiryhmä, jossa ulkopuoliset edustajat yliopistoista
- Tässä arvioinnissa keskitytään ”Tavoitteiden ja toimenpiteiden arviointiin” sekä ”Muutoksen pysyvyyden ja odotetun vaikuttavuuden arviointiin”.

Lisätietoa osahankkeesta: <http://stm.fi/omahoitopalvelut>

2.1.3.a Palvelusetelikokeilu

- Kokeilut toteutetaan viidellä alueella (5 alahanketta, tilanne 11/2017). Palvelusetelikokeilussa valtionavustussisäyksi, minkä seurauksena noin 5 uutta alahanketta 1/2018 alkaen.
- Koko Palvelusetelikokeilulle on kilpailutettu ulkoinen arviointi, jossa arvioidaan toimintamallin toimivuutta eri näkökulmista, osaan alueellisia kokeiluja liittyy omaa arviointia osana hanketyötä. Ulkoinen arviointi toteutetaan soveltaen THL:n arviointikehikkoa, <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/valinnanvapaus/valinnanvapauskokeilut>
- Tässä arvioinnissa keskitytään ”Tavoitteiden ja toimenpiteiden arviointiin”, Tulosten ja vaikutusten arviointiin” sekä ”Muutoksen pysyvyyden ja odotetun vaikuttavuuden arviointiin”.

Lisätietoa osahankkeesta: <http://stm.fi/palvelusetelikokeilu>

2.1.3.b Suun terveydenhuollon palveluseteli

- Etenee erillisenä osana Palvelusetelikokeilu osahanke -kokonaisuudessa.
- Kesäkuussa 2017 Palvelusetelikokeilu -osahanketta laajennettiin sisältämään suunhoidon valinnanvapauskokeilut. Suun terveydenhuollon kokeilu käynnistyi Keski-Uudenmaan soten palvelusetelikokeiluhanketta laajentamalla.
- Suoran valinnan suun hoidon palveluntuottajien tulee tarjota listautuneille asiakkailleen palvelut terveydenhuoltolain 26 §:n mukaisesti. Kohderyhmänä on sote-alueen aikuisväestö. Tavoitteena hankkeessa on kokeilla mahdollisuuksia laajentaa valintamahdollisuuksia suunhoidon palveluissa yhteistyössä yksityisten toimijoiden kanssa. Kokeilussa hyödynnetään aikaisempia palvelusetelin käytön kokemuksia suun terveydenhuollossa.
- Tässä arvioinnissa keskitytään ”Tavoitteiden ja toimenpiteiden arviointiin”, Tulosten ja vaikutusten arviointiin” sekä ”Muutoksen pysyvyyden ja odotetun vaikuttavuuden arviointiin”.

Lisätietoa osahankkeesta: <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/suun-terveydenhuollon-palveluseteli>



3. Toimenpidekokonaisuus 2 (mukana kärkihankkeiden yhteisessä arvioinnissa vain poikkileikkaavien arviointiteemojen osalta)

Arvioidaan asumisperusteisen sosiaaliturvan tarkoituksenmukaista kohdentumista

- Selvitys- ja lainsäädäntöhanke
- Toimenpidekokonaisuudessa ei tehdä omaa arviointia
- Tässä arvioinnissa tarkasteltavaksi poikkileikkaavat arviointiteemat: 1) asiakaslähtöisyyden lisääminen 2) digitalisaation edistäminen 3) varhainen tuki sekä terveys ja toimintakyky

Lisätietoa osahankkeesta: <http://stm.fi/asumisperusteinen-sosiaaliturva>

4. Toimenpidekokonaisuus 3 (mukana kärkihankkeiden yhteisessä arvioinnissa vain poikkileikkaavien arviointiteemojen osalta)

Perustulokokeilu

- Selvitys- ja lainsäädäntöhanke
- Kokeillaan, voidaanko perustulon avulla vähentää tuloköyhyyttä, väliinpuotoamista, sosiaalietuuksiin ja verotukseen liittyvää byrokratiaa ja kannustaa työnteekoon julkistaloudellisesti kestäväällä tavalla - kokeilussa mukana olleiden asiakkaiden osalta oma erillinen tarkka seuranta ja arviointi
- Tässä arvioinnissa tarkasteltavaksi poikkileikkaavat arviointiteemat: 1) asiakaslähtöisyyden lisääminen 2) digitalisaation edistäminen 3) varhainen tuki sekä terveys ja toimintakyky

Lisätietoa osahankkeesta: <http://stm.fi/perustulokokeilu>

5. Arvioitsijan tulee arviointia suorittaessaan käyttää seuraavia materiaaleja:

- Hankesuunnitelmat ja esittelymateriaalit
- Toimenpidekokonaisuuksien toimeenpanosuunnitelmat
- Toimenpidekokonaisuuksiin ja niiden osahankkeisiin liittyvät omat arviointisuunnitelmat
- Kärkihankkeen hankeaikainen seurata (STM:n hankesalkku)
- Kärkihankkeen selvitykset ja raportit
- Valtionavustushankkeiden itsearvioinnit sekä väli- ja loppuraportit
- Viestintäaineistot

6. Arvioinnin aikataulu

Arvioinnin raportointi tehdään seuraavan aikataulun mukaisesti:

- Väliarviointi, määräaika 31.5.2018
- Kärkihankkeiden loppuarviointi, määräaika 31.1.2019
- Kärkihankkeiden yhteisarviointi 1.10.2018-31.1.2019
- Yhteisarvioinnin sekä kärkihankkeiden loppuraportin toimittaminen 31.3.2019

Arvioinnista raportoidaan sosiaali- ja terveysministeriölle sekä hankkeen ohjausryhmälle.



Lisätietoja: Hankepäälikkö Vuokko Lehtimäki, 02951 63256 , vuokko.lehtimaki@stm.fi.

