

**Palvelut  
asiakaslähtöisiksi**

**HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE**

Uudistetaan

sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
toimintaprosessit

asiakas keskiön

Palvelusetelikoikeilut

**Hankehenkilöstön työkokous 4.12.2018**

# Yhteenveto kokeilujen onnistumisista

Projektipäälliköiden vastaukset kyselyyn onnistumisista

## Eksote

- Hankkeen toteutuksen vaatima työryhmien **taustatyö ja yhteistyö on onnistunut hyvin** toimijoiden ja työryhmien hyvän yhteistyön ja avoimen sekä kriittisenkin keskustelun ansiosta.
- Palvelutarpeen arviointitiimin **palveluohjaajat on saatu koulutettua** -> HB- osaaminen alueella on lisääntynyt ja valmiudet tarjota hb vaihtoehtoa asiakkaille on nyt hyvät
- **Työvälineitä on käytössä** ja niiden kehittämistyö etenee (Sbm, lcf, Promis 10)
- **Saatu tietoa kehittämisen jatkamiseksi:**
  - ASIAKASTAPAUKSIEN KAUTTA
  - Hb:a tarjottu 20 asiakkaalle, joten on saatu kokemusta HB:n tarjoamisesta asiakkaalle (tähän mennessä eniten kieltäytyjiä).
  - Saatu alustavaa tietoa, siitä kenelle HB ei sopiva tai tarpeellinen
  - kaksi asiakasta kokeillut hb:a tilapäisesti- saatu tietoa hb:n soveltumisesta omaishoidon vapaan vaihtoehdoksi
  - Hb:n arvon määrittämisestä saatu kokemusta-kehitetty kotihoidon laskuri- työ jatkuu
- **Hb-järjestelmä otettu käyttöön**, tuottajahaku alkanut 13.11., järjestelmään luotu hyvä palveluvalikko, jota edelleen kehitetään
- **Onnistuneet Soteuttamot** (3 kpl) lisänneet valmiutta tulevaisuuteen alueen yrittäjien keskuudessa ja lisänneet yhteistyötä yksityisten palveluntuottajien kanssa
- Kokemusasiiantuntijat, asiakasryhmien edustajat ja palveluntuottajat mukana kehittämisessä (projektiryhmät ja ohjausryhmä)
- Kuntakierroksilla ja seminaareissa viety HB tietoa eri kuntien asukkaille. Tietoa oppilaitoksiin
- Yhteistyö Avain Kansalaisuuteen (Saimia) hankkeen kanssa

## Lahti

- **Valinnanvapaus on lisääntynyt** sekä maaseutumaisessa ympäristössä että kaupungissa.
- Palvelujen **saatavuus on parantunut** sekä yksityisten palveluntuottajien valinneiden että julkisten palveluntuottajien käyttäjien osalta kokeilualueella.
- Valinnanvapauden suunnittelun ja käytännön toteutuksesta on saatu **hyödyllistä kokemusta tulevaisuutta ajatellen**.
- Sote-maakuntavalmistelun yhdistäminen kokeiluun; **järjestäjän tehtävät ja palvelupaketit ovat selkiytyneet**.
- Palveluntuottajien kanssa käyty **vuoropuhelu** on ollut koko kokeilun ajan erittäin hyvää ja rakentavaa.

## Ylä-Savon sote HB-kokeilun onnistumiset:

- **Tuotteistus** avannut järjestäjän silmiä palvelusetelien arvon määrittelyyn, nykyinen palvelusetelin arvo on usein liian alhaisella tasolla, jotta olisi kannattavaa palveluntuottajille (asiakkaan oma osuus jää suureksi). Eikä hinta vastaa oman tuotannon kustannustasoa.
- **Alueellisen keskitetyn palveluohjauksen merkityksen ymmärtäminen on lisääntynyt.** Palveluohjaus on merkittävässä muutoksessa ja maakunnan tahtotila on yhtenäistä käytänteitä. Haluttu mahdollistaa palveluohjaajien koulutus koko maakunnan alueella, ei pelkästään kokeiluun osallistuvissa kunnissa.
- **Tiiviiseen yhteistyöhön** on kiinnitetty erityisesti huomiota koko prosessin aikana. Mm. alueen koulujen, yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin kanssa.
- Kokeilualueille syntynyt myös **uusia palveluseteli -palveluita** ja niiden käyttöä on laajennettu. Aiemmin toimineet lähinnä oman tuotannon jatkeena, nyt pyritään todellisuudessa lisäämään valinnanvapautta asiakkaille jotka eivät ole olleet tyytyväisiä omaan tuotantoon tai jotka eivät ole löytäneet sopivia palveluita olemassa olevasta palvelutuotannosta.

## Asioita johon kiinnitettävä huomiota HB-kokeiluissa:

- Kuinka onnistutaan **asiakkaiden rekrytoinnissa**, koska valinnanvapaus ja muutos ei niin suuri kuin olisi ollut uuden lain puitteissa.
- Yllättävän paljon menee aikaa asioiden edistämässä ja asenteen muutoksessa, mutta nyt saadaan rakennettua toimintamallia josta uskon olevan hyötyä jatkossa. Mutta uuden toimintamallin kehittämisen menee aikaa ja vaatii paljon tukea myös ylemmiltä päättäjätasolta. Päättäjät usein toivovat myös kansallista ohjausta. Paljon palveluita käyttäviin asiakasryhmiin liittyy usein vaikeita linjanrajausta vaativaa pohdintaa mm. lakiasiat.
- **Kansallisen palveluohjausmallin edistäminen** on tärkeää. Syksyn työpaja oli jo hyvä alku. Toivotaan että tähän saadaan jatkoa.

## Sote-keskuskokeilun onnistumisia

- **Valinnanvapaus näyttää kokeilun perusteella toimivan myös maaseutumaisella alueella**, jossa suhteellisen sairas ja iäkäs väestö
- Kokeilussa on mukana **Kaksi isoa kansallista toimijaa ja peräti neljä pientä yhtiötä**
- Kapitaatio on ollut tarpeeksi oikein laskettu
- Laura on saanut ainakin kahdeksan toimittajaa, muutaman kuntapäätäjän ja emeritusprofessori Martti Kekomäen **käsittämään mistä tässä kokeilussa on oikein kyse**
- Sitran kansalaisykselyssä **yli 80 % yläsavolaisista tiesi kokeilusta.**

## Kainuu

- Vammais- ja vanhuspalveluiden yhteiselle asiakkaalle palvelut voidaan HB:ssä järjestää ns. **yhden luukun periaatteella**: asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma tehdään vammais- ja vanhuspalveluiden asiakastyöntekijöiden kanssa yhteistyönä, asiakas valitsee/nimeää itselleen omatyöntekijän ja saa palvelut yhtenä kokonaisuutena.
- Asiakkaan **kylvetyspalvelu uudella tavalla toteutettuna**: palveluntuottaja ei mene pesemään asiakasta kotiin - asiakas on harrastanut uimista - HB:ssä muistisairas asiakas jatkaa uintiharrastustaan palveluntuottajan avustuksella - kylvetys toteutuu uimahallikäynnin "sivutuotteena".
- Kajaanilainen **asiakas on viettänyt kesäisin aikaa entisessä kodissaan** Suomussalmella Hossassa (välimatkaa n. 200 km). HB:llä hän voi ostaa tarvitsemiaan palveluja valitsemaltaan paikalliselta palveluntuottajalta, joten kesän vietto vanhalla kotipaikalla onnistuu jatkossakin. (Kesäkoti on Kuusamon rajalla, joten palvelujen hankinta Kuusamon alueelta toisi lisää vapautta. Miten se onnistuu toiselta sote-alueelta?)
- **Vapaus vaihtaa palveluja ristiin palvelusuunnitelman puitteissa** tuo joustavuutta (esim. jos jollakin viikolla ei tarvitse kotihoitoa suunnitellun mukaisesti, voi sen vaihtaa henkilökohtaiseen apuun).

## Tampere

- Kokeiluun on saatu **hyvin tuottajia**.
- **Yhteistyö tuottajien** kanssa toimii hyvin.
- Kokeilun **it-ratkaisut toimivat** hyvin.
- **Viestintä** eri tahoille (kaupunkilaiset, palveluntuottajat) on onnistunut hyvin.
- Kokeilu toimii tiiviissä **yhteistyössä sote-maakuntavalmistelun kanssa**.
- Kokeilun edustajat ovat aktiivisesti mukana myös **kansallisessa sote-valmistelussa**.
- Kaupungin **ostopalvelukokemus** on antanut valmiuksia hankkeen toteutukseen.
- **Järjestäjän organisaatio on toimintaa tukeva**, pirkanmaalainen hyvä tekemisen meininki koko hankkeessa.
- Ja erityisesti: **kokeilun projektihenkilöstö on pätevää ja hyvännäköistä porukkaa**.

## Jyväskylä

- **ICT-kehittäminen:** kokeilussa otettu käyttöön [Palse.fi](#) portaali, jonka avulla tuottajat voivat hakeutua palveluntuottajaksi ja laskuttaa kapiaatiokorvauksen, asiakkaat voivat vertailla tuottajia ja tehdä valintoja ja järjestäjä seurata palvelun toteumista, asiakkaiden valintoja sekä talouden toteutumista. Julkisille terveysasemille on valmisteltu ”varjobudjettityökalu”, jonka avulla ne voivat seurata miten heidän budjettinsa vastaa yksityisille tuottajille maksettavan kapitaatiohinnan toteutumista. Sama järjestelmä toimii myös palvelusetelijärjestelmänä ja siinä on valmiudet HEBU:n käyttöön ottoon. Samasta järjestelmästä löytyvät myös itsemaksettavat tukipalvelut, jota palveluohjauksessa usein kysytään.
- **Palveluohjaajavalmennusta** on toteutettu 60 henkilölle perusturvapalveluissa. Palveluohjausta on keskitetty ja toimintatapoja kehitetty. Asiakaskokemusvalmennus toteutettiin terveysasemien hoitajille.
- **Sosiaaliohjaus** on tuotu osaksi sote-keskusten toimintaa erityisesti julkisilla terveysasemilla. Kokemusasiantuntija on havainnoinut sote-keskusten toimintaa ja sosiaaliohjausta. Tästä saadaan hyödyllistä aineistoa jatkokehittämiseen.
- **Järjestäjän rooli on selkiytynyt** koko kokeilun ajan.

## Siun sote

### SiVa-hankkeen onnistumisia:

- **yhteiskehittäminen;** palvelunkäyttäjä – palveluntuottaja - järjestäjä –näkökulma kaikessa kehittämistyössä
- **palveluntuottajayhteistyö;** maakunnan elinkeino-yhtiöiden ym. sitoutuminen palvelusetelikokeilun kehittämistyöhön ja yhteinen pyrkimys alueen elinkeinotoiminnan ja palvelujen alueelliseen kehittämiseen niin, että siitä hyötyvät kuntalaiset
- **kokemusasiantuntijatoiminta;** hankkeessa on kuusi motivoitunutta ja sitoutunutta kokemusasiantuntijaa, jotka ovat kaikessa kehittämisessä mukana

### Asioita, jotka vaativat erityistä huomiota vuonna 2019:

- **kuinka saadaan kokeiluun mukaan asiakkaita** näillä pelimerkeillä?
- **asiakas- ja palveluohjauksen kehittämistyö** niin kansallisesti kuin alueellisesti

## Pohjanmaan kokeilu

- **Toimintamalli** myöntää palvelut henkilökohtaisella budjetilla ja siihen liittyvää asiakasohjausta on kehitetty. Erityistä huomiota on kiinnitetty yksilöllisten tarpeiden tunnistamiseen ja asiakkaan näkemyksiin tuloksia tuottavista räätälöidyistä ratkaisuista. Asiakkaan toimintakyky kartoitetaan RAI-HC–mittariston avulla. Asiakkaiden omat voimavarat ja tavoitteet ohjeistavat palvelun suunnittelua ja asiakassuunnitelman tekoa. Mittaristoa/PTA käytetään pohjatietona asiakassuunnitelman laadinnassa. Asiakkaiden valitsemat palvelut ovat vastanneet heidän odotuksiaan ja palvelutarpeitaan. Asiakkaan ja omaisen aito **osallisuus kasvanut**.
- Henkilökohtaista budjettia on kokeillut ajalla 1.8-31.10 **yhteensä 25 asiakasta**. Lisäksi on Pohjanmaan HB-suunnittelussa ollut osallisena 25 asiakasta kaikissa osallistujaorganisaatioissa yhteensä. Näistäkin asiakkaisista on saatu tärkeää tietoa ja kokemusta henkilökohtaisen budjetoinnin asiakastyöhön Case managerin ja palvelunjärjestäjän näkökulmasta.
- Uusi **palvelusetelijärjestelmä** on otettu käyttöön, joka mahdollistaa henkilökohtaisen budjetoinnin digitalisoidut prosessit
- Henkilökohtaisen budjetin **laskemisen** perustana on käytetty yksityisten palveluntuottajien keskihintaa ja tarvittaessa kunnan oman palvelutuotannon kustannuksia. Hb-laskeminen perustuu voimassa olevan lainsäädäntöön, eli palvelusetelilaki. **TÄMÄ ON OLLUT haasteellisinta, mutta lisännyt kustannustietoisuutta.** (Asiakasmaksujen perintä "to do or not to do" on kyllä herättänyt sekaannusta ainakin täällä meillä. Senkin takia pyysin sitä ensi vuoden alun tapaamista, että osaisimme kaikki tehdä samoin.)
- Case managerit ovat havainneet henkilökohtaisen budjetin **soveltuvan hyvin omaishoitajille ja omaishoidettaville. Myös asiakkaat, jotka tarvitsevat paljon palveluja ovat parantaneet toimintakyk्याnsä** henkilökohtaisella budjetilla myönnettävien palvelujen avulla.

## Uudenmaan alueellinen kokeilu, pääviestit

- **Tarvevakiointi on tarpeellista**, toteutettavissa ja kaikkien osapuolten etu
- **Kannustinjärjestelmä on tarpeellinen**, toteutettavissa ja kaikkien osapuolten etu
- **Suun terveydenhuollon** palvelutuotannossa ja korvausmallissa valinnanvapauden tuomat **muutokset suurempia** kuin perusterveydenhuollossa
- **Henkilökohtainen budjetti helpoiten hyväksyttävä** ja vähiten kritiikkiä herättävä valinnanvapauden elementti, mutta edellyttää ehkä eniten asennemuutosta
- Tietojärjestelmiin ja ennen kaikkea tietojen siirtymiseen **eri järjestelmien välillä tarvitaan paljon kehittämistä**

# Uudenmaan alueellinen valinnanvapauskokeilu

## VASTAANOTTOPALVELUJEN KOKEILUN KESKEISET OPIT

### Säilytettävää

- Tiivis yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestäjän välillä
- Yksityisten palveluntuottajien ja kuntien välinen kommunikointi ja yhteistyö
- Palveluntuottajien raportoinnin yhtenäistäminen palvelutuotannon seurantaan ja ohjausta varten
- Korvausmallin periaatteiden rakentaminen ja testaaminen

### Kehitettävää

- Järjestäjän ja tuottajien toimintaa tukevien työkalujen kehittäminen, tietojen siirtyminen eri järjestelmien välillä
- Korvausmallin kompleksisuus sekä mittareiden soveltuvuus palvelutuotannon ohjaukseen
- Sote-keskusten palveluiden ja sosiaalihuollon sekä erikoissairaanhoidon palveluiden integraatio, asiakkaiden tuki ja ohjaus
- Julkisen yksikön toiminnan kehittäminen ja sopeuttaminen valinnanvapautta varten, pienten toimijoiden tuki

## SUUN TERVEYDENHUOLLON KOKEILUN KESKEISET OPIT

### Säilytettävää

- Tiivis yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestäjän välillä
- Kokeilun palveluntuottajien ja kuntien välinen kommunikointi ja yhteistyö
- Palveluntuottajien raportoinnin yhtenäistäminen palvelutuotannon seurantaan ja ohjausta varten
- Korvausmallin periaatteiden rakentaminen ja testaaminen

### Kehitettävää

- Kirjausten yhdenmukaistaminen, tiedonsiirron automatisointi ja työkalujen kehittäminen
- Korvausmallin selkeyttäminen
- Kannustinmallin ohjausvaikutusten parantaminen ja seurannan tiivistäminen
- Korvausten tason ja riskien jakaantumisen arviointi ja määrittäminen

## HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN KOKEILUN KESKEISET OPIT

### Säilytettävää

- Prosessin määrittely ja toimintamallin rakentaminen ja testaaminen.
- Palveluntuottajat kiinnostuneita sekä osallistumaan että kehittämään
- Asiakasohjauksen merkityksen ymmärtäminen ja prosessien kehittäminen
- Asiakkaiden valinnanvapauden lisääntyminen on mahdollistanut oikeampien palvelujen saamisen

### Kehitettävää

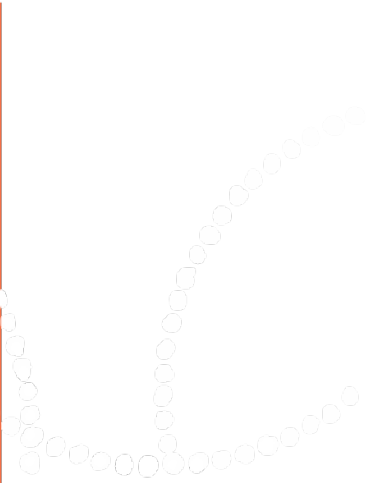
- Järjestäjän ja asiakasohjaajien toimintaa tukevien työkalujen kehittäminen, ml. budjettien arvon määrittäminen
- Järjestölähtöisen palvelutuotannon osallistumismahdollisuudet
- Asiakkaiden ja asiakasohjaajien ymmärryksen lisääminen ja asiakkaiden rekrytointi, asiakkaiden ja asiakasohjaajien asennemuutos
- Toimintamallien ja kriteerien yhtenäistäminen, lupa- ja ilmoittautumismenettelyt



Palvelut  
asiakslähtöisiksi

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE

Uudistetaan  
sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
toimintaprosessit  
– asiakas keskiöön



[stm.fi/pasi](https://stm.fi/pasi)  
#palvelusetelikokeilu  
#asiakasosallisuus  
#kärkihanke