



Palvelusetelikoikeudet
Verkosto- ja sidosryhmäseminaari 18.9.2019

Kokeilujen opit Projektipäälliköt

Asiakkaan riittävän laaja-alainen palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus, joka todella tukee asiakkaan kotona asumista ja kotona pärjäämistä

- Huomioitava asiakkaan / lähipiirin voimavarat ja tuen tarpeet
- Varattava riittävä aika yksilölliseen selvitykseen, sitoutunut/motivoitunut asiakas
- Käytettävä standardisoituja arviointimittareita (RAI-HC tai interRAI-CHA)
- Moniammatillinen palveluohjaus
- Toimiva palvelusuunnitelma
- Säännöllinen seuranta ja vaikuttavuusarviointi

Mitä saavutetaan? **Ihmisen näköistä hyvää elämää ja hyvinvointia kotona.** Oikea-aikaiset ja oikein mitoitettut palvelut, ts. kalliiden ja raskaiden palveluiden käyttö vähenee Suomessa





HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN KOKEILU, YLÄ-SAVO

Projektipäällikkö Pia Aikio

- Tuotteistus -harjoitus, omakustannehinnan laskeminen
 - maakunnan tasolla tehtiin FCG (DRG) johdolla palvelusetelin laskentaan kotihoidon osalta Kuopion kaupunki ja Joroinen. Mukana maakunnasta kuntia, jotka eivät olleet HB:ssä mukana (rinnalla oppimassa tuotteistuksen perusteita ja laskemismallia)
- Uudet palvelusetelit jäivät käyttöön (vammaispalvelut)
- Yhteistyön tiivistyminen
- Työntekijöiden sitouttaminen vei aikaa, mutta tulokset todella hyvät



KAINUUN HB-KOKEILU

Projektipäällikkö Pirjo Kyyrönen

Vammais- ja vanhuspalveluiden yhteisille asiakkaille palvelut on voitu järjestää **yhden luukun periaatteella**:

- Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma eri sektoreiden välisenä yhteistyönä
 - ✓ Kynnys yhteistyölle madaltunut
 - ✓ Työntekijät oppineet toisiltaan ja yhteydenpito asiakkaan asiassa ollut helppoa ja toimivaa
 - ✓ Asiakstarpeen ja niihin vastaamisen vaihtoehtojen hahmottaminen täydellisempää
 - ✓ Säästää työaika
- Asiakas saa palvelut yhtenä kokonaisuutena
 - ✓ Tarkoituksenmukainen, toimiva kokonaisuus
- Asiakas valitsee/nimeää itselleen omatyöntekijän
- Palvelusetelijärjestelmä PSOP mahdollistaa/tukee yhden luukun periaatetta



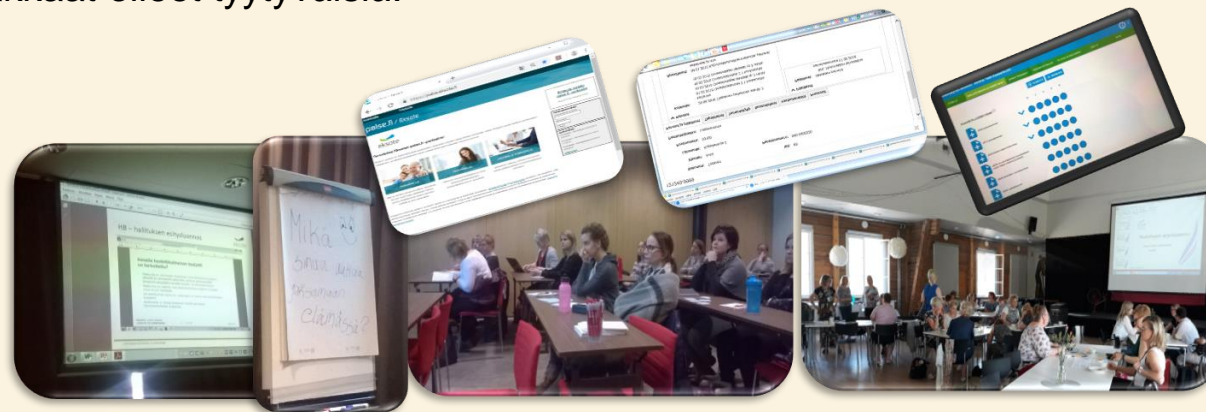
ENNAKOIVASTI OMAN ELÄMÄN OHJAKSISSA - EOHJAT-HANKE, EKSOTE

Projektipäällikkö Anna Behm

Hankkeessa tehty yhteistyö eri toimijoiden kesken on mahdollistanut asiakkaiden mukaan saamisen ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisen

Työvälineiden kehittäminen palvelutarpeen arvioon ja palveluohjaajien koulutus

- Effector/Paise.Eksote.fi- sivusto asiakkaiden, palveluntuottajien ja palveluohjaajien käyttöön
- SBM- sovellus, sote- asiakkaan status/tilannekuva – asiakasohjaajan koontinäkökulma
 - Mobiili toimintakyvyn arviointiin ja kirjaamiseen (ICF) ja -kansallisen toimintakykytiedon kerääminen.
 - Promis10- mittari- asiakkaan koettu hyvinvointi; henkinen ja fyysinen. Arvioinnissa korostuu korostuu-asiakkaan oma kokemus ja edellinen kokemus saatavilla (vertailtavuus)
- Palveluohjaajien koulutuksen ja vertaistuen myötä asiakkaat saivat asiantuntevaa ohjausta henkilökohtaisesta budjetista. Asiakkaat olleet tyytyväisiä.





SIUN VALINNANVAPPAUS – SIVA-HANKE

Projektipäällikkö Leena Suhonen

- SiVa-hankkeessa onnistuttiin luomaan yhteiskehittämisen keinoin hyvä asiakaslähtöinen henkilökohtaisen budjetoinnin prosessi
- Hebu-prosessi poikkeaa perinteisestä asiakasprosessista niin, että palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakas laatii itsenäisesti tai tuetusti tukisuunnitelman. Tukisuunnitelmassa hän kertoo omat tarpeensa, toiveensa ja sen, kuinka hän on ajatellut hebua käyttävänsä. Niin asiakkailta kuin työntekijöiltä on tullut tukisuunnitelmasta positiivista palautetta ja sen on koettu voimaannuttavan asiakasta. Tukisuunnitelma jää palvelun tarpeen arvioinnin välineeksi myös kokeilun jälkeen.
- Hebu-prosessiin on myös liitetty kokemusasiantuntijan rooli. Kokemusasiantuntija voi asiakkaan niin toivoessa, olla asiakkaan tukena hebu-prosessin eri vaiheissa, esimerkiksi tukisuunnitelman laatimisessa, palveluntuottajan etsimisessä ym. Hankkeen aikana olemme saaneet vietyä kokemusasiantuntijatoiminta eteen päin Siun sotessa niin, että se tulee vakiintumaan osaksi Siun soten toimintaa.



UUDENMAAN ALUEELLINEN VALINNANVAPAUSKOKEILU

Projektipäällikkö Frank Ryhänen

Kokeilun keskeiset opit

Hyvä yhteistyö eri tahojen kanssa sekä kaikkien halu kehittää toimivia ja käytännöllisiä työvälineitä.

Asiakasnäkökulmasta katsottuna, kokeilu on tuottanut arvokasta tietoa siitä, mitä asiakas kokee tärkeäksi sote-palveluissa ja millä tavoin toteutettuna voidaan tuottaa tehokkaampia ja vaikuttavampia palveluita.

Henkilökohtainen budjetti

- Merkittävin onnistuminen kokeilussa: on kyetty luomaan selkeä prosessi asiakkaille, asiakasohjaajille ja palveluntuottajille käytettävissä olevan tiedon ja järjestelmien varassa.
- Asiakasohjaajien mukaan saaminen ja hebu-ideologian juurruttaminen asiakasohjaajien ajatteluun on myös ollut yksi onnistuminen.

Suun terveydenhuolto

- Myös asiakkaat / kuntalaiset ovat valmiita muuttamaan / vaikuttamaan perinteisiin tapoihin toimia.
- Vaikka valinnanvapaus on osittain saanut negatiivista viittaa ylleen, niin pääsääntöisesti asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kokeiluun ja mahdollisuuksiinsa vaikuttaa omiin palveluihinsa.



TAMPEREEN SUUNTERVEYDENHUOLLON VALINNANVAPAUSKOKEILU

Projektipäällikkö Anna Heikkinen

Olemme panostaneet laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseen, ennalta ehkäisy kärkenä – asiakaskokemusta unohtamatta!

- Olemme testanneet tutkimusnäyttöön perustuvia laatu- ja vaikuttavuusindikaattoreita ja vakiinnuttaneet niiden käyttöä kokeilussamme, mittareita käytetään ja tuloksia seurataan. Olemme panostaneet etenkin ennalta ehkäisyyn. Yhtenä keskeisenä indikaattorina olemme mitanneet asiakaskokemusta, hoitosuunnitelmaan sitoutumista ja asiakastyytyvääsyyttä, joita on mitattu säännöllisesti mobiilipohjaisella sovelluksella.
- Kokeilumme on ollut kokonaisuudessaan onnistunut.

Asiakkaisiin, vuorovaikutukseen ja yhteisiin tietojärjestelmiin kannattaa panostaa!

- Toimivat yhteiset tietojärjestelmät mahdollistavat laadun, vaikuttavuuden ja asiakaskokemuksen mittaamisen. Ja potilaiden kokonaisvaltaisen hoidon, joka on heijastunut hyvänä asiakastyytyvääsyytenä läpi kokeilun. Yhteisissä vuorovaikutustilaisuuksissa on ollut mahdollista jalkauttaa uusia toimintatapoja. Yksityisen ja julkisen sektorin yhteiskehittäminen vaatii resursseja, aikaa, tahtotilaa ja toimivia yhteisiä välineitä, kuten tietojärjestelmiä. Yhteisen kehittämisen potentiaalia selvitimme ryhmähaastatteluin yhdessä palvelumuotoilijan kanssa jatkoa silmällä pitäen.



Kokeilujen oppien ja tulosten hyödyntäminen: teemaryhmät

Esiintymiskoroke

Mitä ja miten
kokeilujen oppeja ja
tuloksia voidaan
hyödyntää ...

TEEMA A

KUNTIEN JA KUNTAYHTYMIEN
PERUSPALVELUISSA JA PALVELUJEN
YHTEENSOVITTAMISESSA?

RIITTA PYLVÄNEN, JYVÄSKYLÄ

TEEMA B

UUDEN HALLITUSOHJELMAN
TOIMEENPANOSSA
JA KENEN TOIMESTA?

KIRSI PAASOVAARA, STM

Keskikäytävä

TEEMA C

ASIAKKAAN OSALLISUUDEN
VAHVISTAMISESSA JA ASIAKAS-
KOKEMUKSEN PARANTAMISESSA?

PIRJO WADÉN, POHJANMAA

TEEMA D

ICT-RATKAISUISSA?

FRANK RYHÄNEN, UUSIMAA