



KESKEISIÄ HUOMIOITA KOKEILUISTA LYHYESTI Palvelusetelikokeilu 2016-19

18.9.2019 Seminaari



Sote-keskuskokeilut 2017-19

- 6 kokeilua: Hämeenlinna, Jyväskylä, Tampere, Ylä-Savo, Keski-Uusimaa, Päijät-Häme
- Yksityiseen sote-keskukseen listautuneita asiakkaita yhteensä reilut 35 000, joka vastaa 6,5 % potentiaalisesta asiakasjoukosta, alueelliset vaihtelut 4,6 % - 21,2 %
- Asiakastyytyväisyys korkea



Sote-keskuskokeilut 2017-19

- Lääkäriaikojen saatavuus oli selkeästi yleisin syy palveluntuottajan valintaan
- Vaihtajien profiili pysyi samana läpi kokeilun: naiset ja työkäiset vaihtoivat muita useammin
- Tuloilla ei asukaskyselyaineistojen perusteella voitu osoittaa olevan yhteyttä vaihdon tekemiseen
- Yksityisen palveluntuottajan valinneista 76 % arvioi saatavuuden parantuneen
- Palvelusetelikokeilun aikana yksityisen palveluntuottajan valinneista ja palvelua käyttäneistä vastaajista 57 % arvioi, että heillä oli ollut mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun
- Yksityisten ja julkisten toimijoiden toimintatavat ovat lähentyneet toisiaan kokeilujen edetessä, erityisesti Hämeenlinnassa ja Jyväskylässä.
- Muutosta tapahtui erityisesti yksityisen puolen toimijoilla, joilla hoitajakäyntien osuus kaikista käynneistä kasvoi huomattavasti



Sote-keskuskokeilut 2017-19



- Yksityisten ja julkisten asemien T3-luvut lähentyivät toisiaan kokeilujen edetessä erityisesti alueilla, missä on tehtiin huomattavia panostuksia oman tuotannon kehittämiseen
- Kiireettömän lääkäriajan saatavuus julkisella puolella parantui T3-lukujen valossa erityisesti Jyväskylän ja Ylä-Savon kokeilualueilla
- Kokeiluissa valinnanvapautta sosiaali- ja terveyspalveluissa pidettiin tärkeänä arvona, riippumatta siitä käyttikö asukaskyselyyn vastannut henkilö pääasiassa yksityistä vai julkista palveluntuottajaa
- Noin puolet vaihtajista ilmoitti aiemmaksi pääasialliseksi palveluntarjoajakseen terveyskeskuksen, noin neljäsosa yksityisen tuottajan ja noin neljäsosa työterveyshuollon, tämä asiakasvirtojen muutos toi järjestäjille lisäkustannuksia
- Järjestäjän näkökulmasta kokeilun laskennalliset kustannukset pysyivät pääosin samana tai kasvoivat kokeilun aikana, kun huomioidaan kokeilualueen terveysasemien kuukausittain raportoitavat kokonaiskustannukset, yksityisille palveluntuottajille maksetut kapitaatiokorvaukset sekä saadut asiakasmaksutuotot

Sote-keskuskokeilut 2017-19

- Uudelleen vaihtojen määrät, ja erityisesti useamman kuin kerran tehdyt uudelleen vaihdot, pysyivät vähäisinä koko hankekauden
- Yksityiselle listautunut asiakas teki keskimäärin useita käyntejä, ja käytti palvelua nopeasti listautumisen jälkeen, mikä alensi palveluntuottajan saamaa laskennallista käyntikohtaista korvauksen tasoa
- Laskennallinen käyntikorvaus kuitenkin nousi kaikilla alueilla, sillä listautuneiden asiakkaiden käyntimäärät kokeilun edetessä vähentyivät
- Erityisesti fyysisten käyntien laskennalliset käyntikorvaukset nousivat, lisäksi alueiden väliset ja sisäiset erot korvaustasoissa tasoittuivat kokeilujen edetessä
- Lähetteiden ja päivystysten osalta ei ole ollut tunnistettavissa selkeitä trendejä kokeilun aikana
- Näyttää siltä, että lähes kaikissa kokeiluissa päivystyksen käyttö on jonkin verran vähentynyt, esim. Tampereen kokeilussa noin 13 %
- Tietojärjestelmät aiheuttivat haasteita läpi kokeilujen, ja olivat yksi suurimmista kokeilujen koetuista ongelmista.



Suun terveydenhuollon kokeilut 2018-19

- Tampereen ja Uudenmaan alueelliset kokeilut
- Yksityiselle listautuneita asiakkaita 6 840
- Tampereen kokeilussa useita yksityisiä palveluntuottajia, Uudellamaalla yksittäisiä
- Asiakastyytyväisyys korkea



Suun terveydenhuollon kokeilut 2018-19



- Palveluntuottajan valintaan vaikutti ensisijaisesti palveluntuottajan sijainti sekä toiseksi hammaslääkäreiäkojen saatavuus
- Vaihtajista hieman suurempi osa oli naisia, vaihtajista huomattava osa oli työikäisiä (18-64-vuotiaita)
- Tampereella vaihtajien suurin yksittäinen ikäluokka oli 50-59-vuotiaat, Uudellamaalla 69-vuotiaat.
- Suun terveydenhuollon kokeiluissa asiakkaat hakeutuivat hoitoon viiveellä valinnan tekemisestä (kahden-kolmen kuukauden kuluttua)
- Uudenmaan suun terveydenhuollon kokeilussa noin 60 % ja Tampereen kokeilussa noin 70 % valinnan tehneistä hakeutui hoitoon kokeiluna aikana
- Uudellamaalla v. 2018 käyneillä asiakkailla oli keskimäärin 2,29 käyntiä ja heille tehtiin keskimäärin 4,97 toimenpidettä
- Tampereella asiakkailla oli keskimäärin kolme käyntiä, mutta varsinaisen hoitajakson aikana 2,3 käyntiä.

Suun terveydenhuollon kokeilut 2018-19



- Uudenmaan kokeilun korvausmallissa puolet oli kapitaatiokorvausta, 40 % suoritekorvausta ja 10 % kannustin-sanktiojärjestelmää
- Tampereen kokeilun korvausmallissa maksettiin palvelua käyttävästä asiakkaasta kiinteää korvausta ja suoritekorvauksia, sekä laatu-seurantamittareihin perustuvaa kannustinkorvausta, ennalta ehkäisevät elementit vahvasti mukana
- Tampereen toteutuneissa kustannuksissa korostui suoritekorvaukset oletettua enemmän (80 %)
- Tampereella asiakaskohtaiset kustannukset vuodelta 2018 olivat 426 €/asiakas
- Uudellamaalla vuoden 2018 kustannukset/kaikki asiakkaat olivat 147,23 € ja kustannukset/palveluja käyttäneet asiakkaat olivat 269,56 €
- Keskimääräiset käyntimäärät hoitojakson aikana pysyivät melko samoina läpi kokeilun
- Käynnit ammattiryhmittäin painottuivat Tampereella yksityisillä kokeiluun osallistuvilla suunterveydenhuollon terveystasemilla hammaslääkärikäynteihin (82 % käynneistä), Uudenmaan kokeilussa yksityisen ja julkisen välillä ei ole ollut eroa eri ammattiryhmien osuuksissa.

Henkilökohtaisen budjetin kokeilut 2018-19

- 6 kokeilua: Eksote, Siun sote, Kainuu, Ylä-Savo, Vaasa, Uusimaa
- HB asiakkaita 248
- HB yksityisiä palveluntuottajia 232
- Asiakastyytyväisyys korkea



Henkilökohtaisen budjetin kokeilut 2018-19



- Uuden toimintamallin kokonaisprosessin kehittäminen ja tarvittavien sähköisten työkalujen kehittäminen veivät oletettua enemmän aikaa
- Asiakkaat pääosin vanhusten, vammaisten ja kehitysvammaisten palveluista
- Mukana olevilla asiakasryhmillä oli paljon ja pitkäkestoisia palvelutarpeita
- Seurantakyselyyn vastanneet asiakkaat olivat pääosin (93 %) tyytyväisiä henkilökohtaiseen budjettiin
- Tavoitteena oli tarkastella miten toimintamallin käyttöönotto vaikuttaa asiakasprosessiin ja palvelujärjestelmän kykyyn tuottaa asiakkaille vaikuttavia hyvinvointipalveluja
- Asiakkailta, työntekijöiltä, palveluntuottajilta ja järjestäjiltä paljon tietotarpeita

Henkilökohtaisen budjetin kokeilut 2018-19



- Kokeilu mahdollisti asiakastyöhön käytettävien aika- ja työntekijäresurssien lisäyksen, valmennusta, koulutusta, uusia työvälineitä
- Työntekijät tapasivat kokeiluun osallistuneita asiakkaita aiempaa useammin
- Asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun ja sisältöön paranivat
- Työntekijät arvioivat henkilökohtaisen budjetin sopivan hyvin asiakkaille, jotka kykenivät yksilöimään tarpeitaan ja arvioimana tarjolla olevien palveluiden soveltumista tarpeisiinsa
- Palvelutarpeiden ja asiakkaiden kokonaistilanteen huolellinen selvittäminen osoittautui kokeiluissa erittäin merkittäväksi ja vaikuttavaksi toimintatavaksi

Henkilökohtaisen budjetin kokeilut 2018-19



- Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus edisti asiakkaiden tavoitteita ja siten lisäsi asiakkaan osallisuutta
- Kokeilujen kokemusten perusteella asiakkaiden toivomukset palveluista ovat olleet kohtuullisia ja noudattaneet asiakassuunnitelmassa todettuja palvelutarpeita
- Henkilökohtaisen budjetin on todettu soveltuvan hyvin omaishoitajille ja omaishoidettaville sekä asiakkaille, jotka tarvitsevat useita tai räätälöityjä palveluita.
- Kokeilujen aineiston valossa palvelujen uusi järjestämistapa ei näytä nostaneen kustannuksia
- Viitteitä siitä, että asiakkaan tarvitsema palvelukokonaisuus on yksittäisten nk. kalliiden asiakkaiden osalta saatu järjestymään henkilökohtaisella budjetilla aikaisempaa edullisemmin.



Lisätietoa:

<https://stm.fi/palvelusetelikeilu>

<https://stm.fi/palvelusetelikeilu/materiaalit>