

**Palvelut
asiakaslähtöisiksi**

**HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE**

Uudistetaan

sosiaali- ja
terveydenhuollon
toimintaprosessit

asiakas keskiön

Palvelut asiakaslähtöisiksi - kärkihanke (PASI)

Palvelusetelikoikeilu -osahanke

Vuokko Lehtimäki, hankepäällikkö, STM

Palvelut
asiakaslähtöisiksi

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Uudistetaan

sosiaali- ja
terveydenhuollon
toimintaprosessit

asiakas keskiön

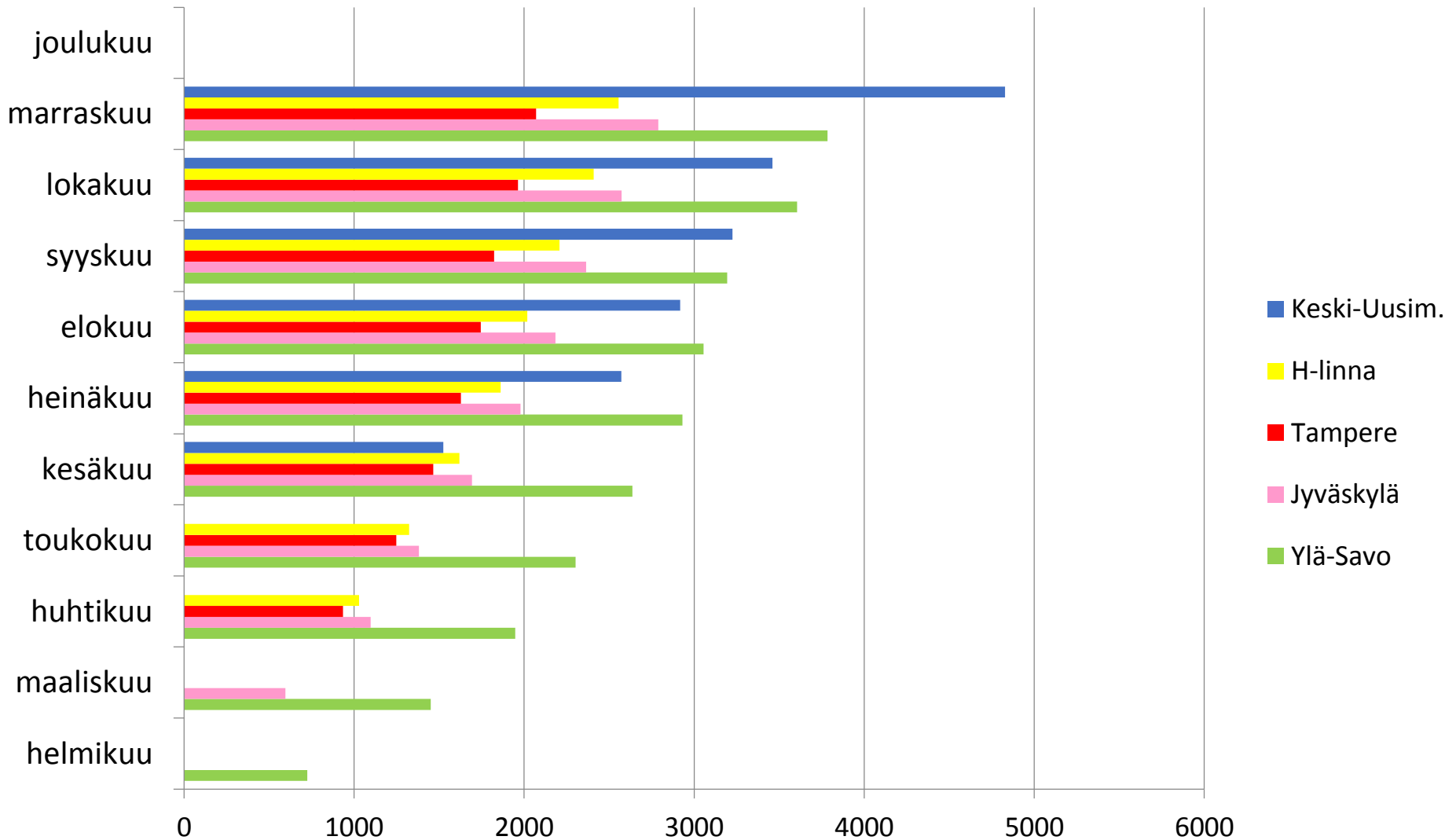
Palvelusetelikeilu -osahanke

Tilannekatsaus ja tuloksia
- ensimmäinen puoli
vuotta, perustason
sotepalvelut ”sote-keskus”

Perustason sote-palvelut ("sote-keskus")

	Hämeenlinna	Jyväskylä	Keski-Uusimaa	Tampere	Ylä-Savon sote-ky
Mitkä palvelut sisältyvät kokeiluun?	<ul style="list-style-type: none"> Yhteydenotto- ja alkuvaiheen ohjaukseen liittyvät palvelut Yleislääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotot Psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotto Sosiaaliohjaajan vastaanotto (neuvonta, ohjaus, kartoitus) Laboratorio- ja röntgenpalvelut (yleislääkäritasoiset) 	<ul style="list-style-type: none"> Yleislääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotot Sosiaaliohjaajan vastaanotto (neuvonta, ohjaus, kartoitus) Laboratorio- ja röntgenpalvelut (yleislääkäritasoiset) 	<ul style="list-style-type: none"> Yleislääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottopalvelut rajauksin Laboratorio- ja röntgenpalvelut (yleislääkäritasoiset) Henkilökohtainen budjetti määritellyille asiakasryhmille Suun terveydenhuollon suoran valinnan palvelut 	<ul style="list-style-type: none"> Yleislääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotot Perustason päihde- ja mielenterveystyö Sosiaaliohjaus Fysioterapeutin palvelut 	<ul style="list-style-type: none"> Yleislääkärin vastaanotto Laboratorio- ja röntgenpalvelut Fysioterapeutin ojauspalvelut (1-3 käyntiä) Jalka- ja ravitsemusterapia
Kuinka usein voi vaihtaa palveluntuottajaa?	Kerran kuussa.	6 kuukauden välein.	6 kuukauden välein.	3 kuukauden välein.	Kerran kuussa.
Korvausmalli, palveluntuottajalle vuodessa yhdestä asiakkaasta.	102,79 – 564,25 € Väestöpohjainen, ikäryhmittäinen kapitaatio	92,87 – 460,43 € Väestöpohjainen ikäryhmittäinen kapitaatio . Varioitu jokaisen mukana olevan kaupunginosan todellisen tilanteen mukaiseksi.	114 - 458 € Vastaanottopalveluissa väestöpohjainen ikäryhmittäinen kapitaatio, jota säädellään korjauskertoimin ja kannustinmekanismein, Suun terveydenhuollossa väestöpohjainen kapitaatio- ja suoriteperustainen korvausmalli, jota säädellään kannustinmekanismein.	Peruskorvaus 150 €, hoitosuunnitelma-asiakas 250,80 € Käyntipohjainen kapitaatio.	Käyttäjäpohjainen kapitaatio, 262,80 € Lisäksi käyntiperusteinen korvaus tuottajalle (asiakasmaksu = palvelusetelin omavastuu)

Yksityiselle "sote -keskukselle" vaihtaneet 1.11.17 asti



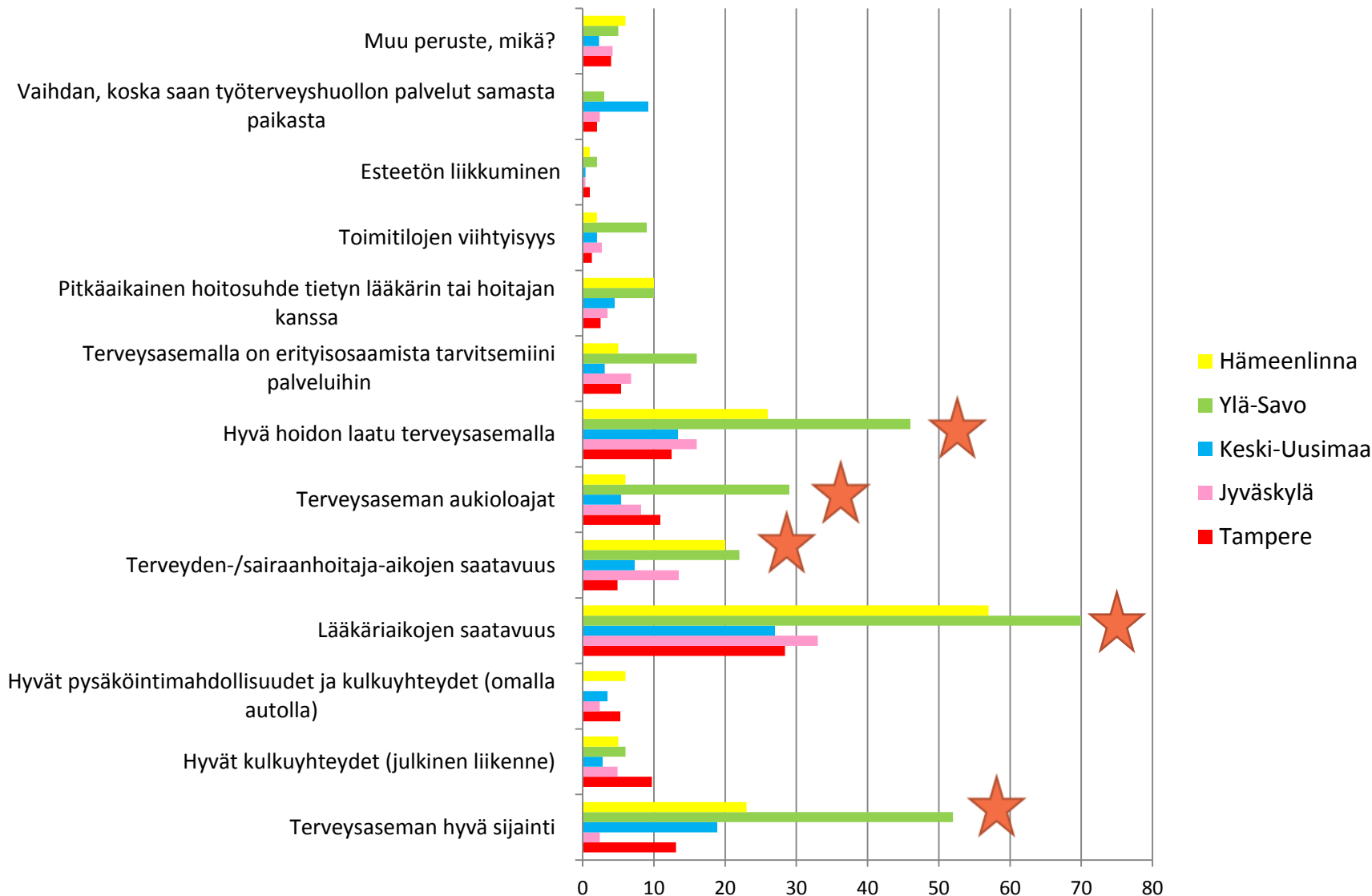
*Keski-Uudellamaalla avautui lokakuussa 1000 asiakaspaikkaa lisää yksityisille tuottajille

Vaihtojen tilanne 1.11.2017

Kokeilukunta/ alue	Vaihta- jien lkm 1.11.17	Väestö- pohja kokeilussa	Vaihtajien % -osuus	Vaihtoväli asiakkaalla	Yks. palvelun- tuottajien lkm 1.11.17
Hämeenlinna	2556	18 162	14,1	1 kk	5
Jyväskylä	2789	62 000	4,5	6 kk	2
Keski- Uusimaa	4829	194 639*	2,5	6 kk	4
Tampere	2070	22 700	9,1	3 kk	3
Ylä-Savo	3784	38 500	9,8	1 kk	2
Yhteensä	16028	336 001	4,8		

*Kokeiluun mahtuu 10 %

Vaihdon syyt % (seuranta koko kokeilun ajalta)



Lähde: vaihdon yhteydessä kysytään, vastausprosentti noin 50%

Kokemuksia ja alustavia tuloksia

Miltä näyttää puolen vuoden jälkeen

Tietoa vaihdon tehneistä asiakkaista kokeilun aikana

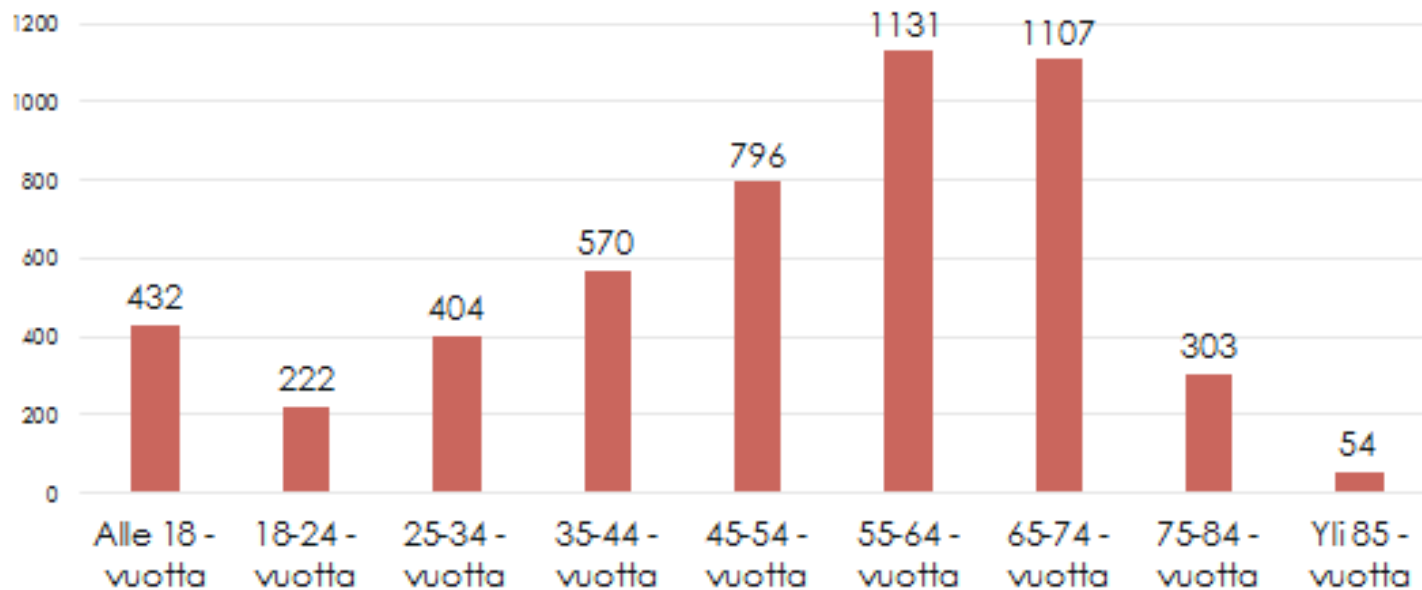
- yli 60 % vaihtaneista on naisia
- suurin osa vaihtajista 55-74 -vuotiaita
- lapset ja nuoret (0-14 v) korostuvat Ylä-Savossa, Tampereella ja Keski-Uudellamaalla
- kokeilualueesta riippuen asiakkaan aikaisempi hoitopaikka ollut: julkinen TK 45 - 68 %:lla, yksityinen 14,6 - 29 %:lla, työterveyshuolto 8,3 - 26 %:lla
- vaihdon tehneistä käyttänyt palvelua: lyhyen vaihtovälin kokeiluissa 46 - 87 %, pitkän vaihtovälin kokeiluissa 37 - 52 %
- vaihtajilla ensimmäinen käynti hyvin pian vaihdon jälkeen (pääsääntö)

Tietoa vaihdon tehneistä asiakkaista

- palvelun piiriin on tullut uusia asiakkaita
- sote -keskusta vaihtaneilla ollut kokeilun aikana kontakteja ja käyntejä jonkin verran enemmän aikaisempaan käyttäytymiseen verrattuna, Tampereella omilla asemilla kontakteja/asiakas enemmän (suurimmalla osalla vaihtaneista 0-2 käyntiä)
- käynti- ja kontaktimäärät myös kokeilussa mukana olevilla julkisilla terveysasemilla nousseet jonkin verran
- päivystyksen käytössä ei merkittäviä eroja aikaisempaan käyttöön tai verrattuna verrokkikuntalaisiin, Tampereella päivystyksen käyttö vaihtajilla vähentynyt jonkin verran
- lähetekäytännöissä ei näkyvissä eroavaisuuksia julkisten ja yksityisten ”sote-keskusten” kesken
- päivystyksen käyttöä ja lähetekäytäntöjä tullaan tarkastelemaan tarkemmin

Esimerkki vaihtajien ikäjakauma, Keski-Uusimaa

VAIHTAJIEN IKÄJAKAUMA 13.11.17



Keski-**SOTE**
Uudenmaan

Esimerkki kokeilualan asiakkaita ja käynneistä (julkiset ja yksityiset yhteensä), Hämeenlinna



Esimerkki kannustavasta korvausmallista (Keski-Uusimaa)

- Keski-Uudellamaalla korvausmalliin sisältyy kannusteita (bonus-sanktio), seurattavat mittarit
- **Vaikuttavuus:** tuliko hoidettua kerralla kuntoon? nopea pääsy jatkohoitoon, nettosiirtymät jatkuvaan hoitoon, hoitotasapaino,
- **Laatu:** nettosuosittelemuindeksi (NPS arvo), haitta-/vaaratapahtumat, lääkitysturvallisuuskoulutuksen saaneet (yli 90%), T3
- **Kustannustehokkuus:** lähetteet/100 asiakasta, päivystyskäynnit
- Kannustimet tarkasteltu kokeiluajalta 5-9/2017 (julkiset ja yksityiset palveluntuottajat): tarkistuksia ei ole vielä tehty, mutta näyttää siltä, että kaikki yksityiset palveluntuottajat ovat saamassa bonuksia 1,7 - 8 %, julkinen palvelutuotanto jäämässä miinukselle

Jyväskylä:

- Julkisen toiminnan kehittämiseksi järjestetty Lean –koulutusta, palvelumuotoilukoulutusta ja palveluohjaajavalmennusta, esimiehille alkamassa muutosvalmennusta
- Vuoden 2018 alusta lukien jokaiselle terveystasemalle laaditaan ”varjobudjetti” kapitaatiohinnan mukaisesti; esimiehet voivat seurata sote -asemansa mahdollisuutta toimia kapitaatiohinnalla mukaisesti ja suunnitella mahdollisia sopeuttamistoimia vuodelle 2019
- Sopeuttamistarvetta vielä omassa tuotannossa ei ole ollut, vaihtajien määrät olleet maltillisia

Keski-Uusimaa:

- Palveluohjauksen kehittämistä, kriteeristöjä ”ensikontaktiin”
- Kunnissa on tehty etukäteen laskelmat ja suunnitelmat siitä, miten sopeuttaminen tehdään valinnanvapauden laajentuessa
- Lähtökohtaisesti, kun vaihtajien peittävyys lähestyy 5 %:n osuutta väestöstä, laitetaan sopeuttamissuunnitelmia kuntakohtaisesti käytäntöön. Keinoina ovat mm. sijaisten palkkaamatta jättäminen, avointen virkojen täyttämättä jättäminen, sekä kokeiluja ennen käyttöön otettujen palvelusetelikäytäntöjen rajaaminen.

Tampere

- Varsinaista sopeuttamista (henkilöstön/toiminnan osalta) ei ole tehty, koska lähtökohtaisesti valinnanvapauskokeiluun valittu alueita, joissa oli alun perin merkittävästi kysynnän ylikuormaa.
- Oman tuotannon kehittämiseksi on Tampereella aloitettu kahdella terveysasemalla kokeilu, jossa palvelut ja yhteydenotto on järjestetty uudella tavalla.
- Tavoitteena palvelujen ja etenkin saatavuuden kokonaisvaltainen parantaminen, toiminnan tehostaminen ja tämän myötä julkisen palvelun osalta peittävyiden kasvu ja sote -markkinoilla kilpailukykyisenä pysyminen.

Hämeenlinna

- Kokeilun alussa on sovittu, että vuosi 2017 on omalle palvelutuotannolle kehittämisen aikaa.
- Tuotannon kehittämiseksi on tuettu sosiaaliohjauksen ja terveysasemien yhteistyötä (tietojärjestelmät, käytännöt, ohjauksen prosessi jne).
- Oma tuotanto osallistuu tiiviisti palveluntuottajayhteistyöhön yhtenä tuottajana muiden joukossa.
- Sopeuttamistoimia ei ole tehty/suunnitteilla, sillä kokonaisasiakasmäärässä eikä palvelujen käytössä alueilla ole ollut selvästi nähtävissä olevaa laskua (toisella TA :lla laskua, toisella TA:lla kasvua). Yksityisille toimijoille uusia asiakkaita (lisäystä).

Ylä-Savo

- Sitran toteuttama Change Day-projekti, mm. perusterveydenhuollon vastaanottotoiminta vahvasti mukana
- Sitran Soteuttamo-koulu vuoden 2018 aikana.
- Kiuruveden terveystieteiden keskuksessa on pystytty kehittämään omaa toimintaa mm. lisäämällä fysioterapian suoravastaanottoa.
- Haastatellaan niitä asiakkaita, jotka eivät ole halunneet vaihtaa julkiselta pois (oppilaitosyhteistyönä)

Palvelut
asiakslähtöisiksi

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Uudistetaan
sosiaali- ja
terveydenhuollon
toimintaprosessit
– asiakas keskiöön

Palvelusetelikokeilu - osahankkeen tuloksia

Vuokko Lehtimäki
vuokko.lehtimaki@stm.fi

stm.fi/pasi
#palvelusetelikokeilu
#asiakasosallisuus
#kärkihanke