



# Palvelusetelikoikeilun hankehenkilöstön työkokous 8.12.2017.

**Työskentelyn tulokset**

Joulukuu, 2017



Ryhmätyö I A:  
Kokeilun ajankohtaisten teemojen  
käsittely  
Teemakahvila

# Ryhmätyö 1, osa A - Kysymykset teemakahvilan pöytiin

## 1) Kapitaatiomalli

- Mikä toimii? Onko syytä päivittää?
- Tarkastelu eri näkökulmista:
  - järjestäjä, tuottaja ja asiakas
  - kannustaako palveluntuottajia?
- Otetaanko riittävästi toisilta oppia?
- Saavutetaanko kokeilulle asetetut tavoitteet?
- Muuta ajankohtaista?

## 2) Sote-integraatio

- Millaisia sote-integraatioelementtejä kokeilussa on?
- Edistääkö kokeilun ratkaisut integraatiota nykyisestä?
- Otetaanko toisilta riittävästi oppia?
- Mitä asiakas- ja palveluohjauksen osalta voitaisiin tehdä yhdessä? Tarvittaisiinko oma teemaryhmä?
- Muuta ajankohtaista?

## 3) Asiakas- ja palveluohjaus

- Millaisia asiakas- ja palveluohjauksen ratkaisuja kokeilussa on kehitetty?
- Onko kokeilussa noussut esiin uudenlaisia tarpeita asiakas- ja palveluohjaukselle?
- Mitä asiakas- ja palveluohjauksen osalta voitaisiin tehdä yhdessä?
- Muuta ajankohtaista?

## 4) Mittaaminen ja arviointi

- Miten arviointityön tuloksia pitäisi käsitellä ja pitäisikö johtopäätöksiä tehdä yhdessä ja miten?
- Muuta ajankohtaista?

# Ryhmätyö 1 A: Kokeilun ajankohtaisten teemojen käsittely: Kapitaatio

- **On syytä päivittää**
  - Ei kerro millä hinnalla palvelu olisi mahdollista tuottaa
  - Esim. monikanavarahoitus (tth), väestö ikääntyy (rahat eivät riitä), ei kannusta uuteen toimintaan/kehittämiseen, haasteellinen pienille toimijoille
  - Pitäisikö maksaa käytöstä eli ei vain listautumisesta
- **Allianssityyppinen – malli**
  - Yhteistyön tekeminen & ketterä toiminnan muuttaminen
- **Kannustin**
  - uudesta toimintamallista/innovaatiot
  - Itsehoito & ennaltaehkäisevä toiminta, esimerkiksi ryhmätoiminta
  - Päivystyksen vähäinen käyttö
- **Ensimmäinen vuosi suoriteperusteisesti, jonka jälkeen kapitaatiokorvaus?**
- **Esimerkiksi elinkeinoyksikön kautta rahoitusta uusille ja pienille toimijoille**
- **Puhdas kapitaatio ei riitä/toimi**
  - Jonkinlainen hybridimalli

# Ryhmätyö 1 A: Kokeilun ajankohtaisten teemojen käsittely: SOTE integraatio

- **SOS + TE elementtien yhdistäminen**
  - Sosiaaliohjauksen alikäyttö
  - Moniammatillisten hoitoryhmien alikäyttö
- **Kokeilussa → kapitaatiokorvaus on edistyselementti**
- **Kokeilussa → HEBu on edistyselementti**
  - ↳ mahdollistaa yksilön kohdalla integraation
- **Kokemukset vielä vähäisiä, joten oppien määrä rajallinen**
- **Hankkeen työkokoukset ovat aiheellisia**
  - Sosiaali- ja terveystieteet mukaan
  - Henkilöstö mukaan myös
  - Keskusteltiin siitä, ottaisiko Jyväskylä teeman vastuulleen
- **Maakunnan joustot integraatioon?**
  - Miten linjataan jalkautuminen?
- **Miten kirjataan?**
  - Moniammatillisuus
  - Tietosuojakysymys
- **Yksi yhteinen asiakassuunnitelma**
- **Tunnistamistyökalu erilaisille asiakkuuksille**

# Ryhmätyö 1 A: Kokeilun ajankohtaisten teemojen käsittely: Asiakas- ja palveluohjaus

## ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUKSEN RATKAISUT

- **Kokeilulle oma neuvontapuhelin**
- **Syväosaajat jokaisella terveysasemalla**
- **Valintaportaalit + nettisivut**
- **Usein kysytyt kysymykset netissä (Q&A)**
- **Medianäkyvyys**
- **Kuntalaistiedotteet**
- **Kuntalaisillat**
- **Palveluohjaajavalmennus**  
→ palvelutietovaranto käytössä
- **Lisäpalveluohje palveluntuottajille**

## YHDESSÄ:

- **Asiakassuunnitelman strukturointi**
- **IC// Yhteistyö Kelan kanssa**
- **Kokeiluiden ”tietoisuuden” vieminen maakuntatasolle**
- **Tiedonvaihto julkisen ja yksityisen välillä**  
→ esimerkiksi google drive
- **HEBU- asiakas- ja palveluohjaus tärkeässä roolissa**
  - Luotu esimerkiksi asiakasohjauksen käsikirja

### UUDET TARPEET:

- Valintoihin liittyvä ohjaus
- Paljon palveluita tarvitsevan ohjaus / palvelupaketin rakentaminen (suunnitelma)
- Ohjaus/yhteistyö oda-hankkeen + muiden hankkeiden kanssa

- Asiakkaiden osallisuuden lisääminen
- Sähköiset palvelut
- Resurssit vaativalle palveluohjaukselle
- HEBU: palveluohjaajien ohjeet
- Kansallinen viestintä: Enemmän asiatietoa

# Ryhmätyö 1 A: Kokeilun ajankohtaisten teemojen käsittely: Mittaaminen ja arviointi

A

## Pitäisi käsitellä erikseen

- Kokeiluilla eri tavoitteita
- Erilainen väestöpohja
- Erilaisia alueita, joille mahdollisuudet viestiä erilaiset
- Henkilöstön kanssa ja avoin käsittely, esimerkiksi tilaisuudet tavata paikallismedian kanssa, keskustelutilaisuuksia
  - Järjestäjää ei vielä ole, vaikeuttaa viestintää
  - Selkeät pelisäännöt tarvitaan
  - Mittarit
- Yhdessä – muut kokeilupaikkakunnat + laajemminkin

B

## Keskustelu mittaamisen sisällöstä

- Mitataanko oikeita asioita?
- Jotkut kysymykset/kysymyksen asettelu voivat vääristää vastauksia
- Mikä pohjautuu mielikuviin ja mikä kokemuksiin: Mikä on ”oikeaa” tietoa ja miten laatua mitataan
- Ihmiset helposti vastaavat ”haluan lääkärin” pohtimatta todellista tarvetta – Onko laatu vain sitä, että pääsen nopeasti lääkäriin?
- Ei ole helppoa asettaa kysymystä → esimerkiksi T3-aika:
  - Onko oikea mittari sen näyttämiseen mitä halutaan?
- Tärkeää pohtia yhteiset mittarit ja erilliset mittarit
- Tilastoanalytiikkaa pitäisi käyttää
- Ennakointitietoa seurattava

# Ryhmätyö 1 A: Kokeilun ajankohtaisten teemojen käsittely: Mittaaminen ja arviointi



## Tietojärjestelmät

- Tietojärjestelmiä ei ole suunniteltu laatutiedon ja vaikuttavuustiedon keräämiseen
- ICT aivan olennainen tekijä!
  - Ilman manuaalista exceliä

## LISÄKSI...

Arvioitava ja mitattava koko palvelukokonaisuutta, muutakin kuin suoran valinnan palvelua

- Käyttö ja kustannukset
- Myös sosiaalipalvelut

Mikä on saatavuus – pitäisi päästä syvemmälle, tarvittaisiin uusia näkökulmia

Uusia osallistumistyökaluja ?

→ Uusia tapoja, keskustelutyökaluja, esimerkiksi e-raati





# Ryhmätyö 1 B: Ajankohtaisten teemojen käsittely kokeiluittain

# Ryhmätyö 1 B - Aihe

- Oman kokeilun osallistujien kanssa teemojen käsittely:
  - Mikä tilanne omassa kokeilussa on teeman osalta, ja mitkä olisivat kriittisimpiä asioita joihin tulisi tarttua?
  - Ajatuksia siitä mitä tästä pitäisi seurata omassa kokeilussani?
  - Kirjataan tulokset fläpille

Ryhmätyössä alueet keskittyivät itselleen tärkeisiin teemoihin, eivätkä siten kommentoineet jokaista teemaa.



# Ryhmätyö 1 Osa B: Ajankohtaisten teemojen käsittely kokeiluittain: Kapitaatio

- Mikä tilanne omassa kokeilussa on teeman osalta, ja mitkä olisivat kriittisimpiä asioita joihin tulisi tarttua?
- Ajatuksia siitä mitä tästä pitäisi seurata omassa kokeilussani?

## Hämeenlinna

- **Aktiivisen keskustelun alla**  
→ ratkaisuja?
- **Eri vaihtoehtojen vertailu**
  - Asiakasmaksujen uudelleenohjaus?
  - ALV?

## Keski-Uudenmaan sote ky

- **Malli on hyvä:** Saadaan kokemuksia ja tietoa
- **Malli voi silti olla ”helpompi” suurille**
- **Suunterveyden-huollon korvausmalli huomioi pienet hiukan paremmin**

# Ryhmätyö 1 Osa B: Ajankohtaisten teemojen käsittely kokeiluittain : SOTE-integraatio

- Mikä tilanne omassa kokeilussa on teeman osalta, ja mitkä olisivat kriittisimpiä asioita joihin tulisi tarttua?
- Ajatuksia siitä mitä tästä pitäisi seurata omassa kokeilussani?

## **Hämeenlinna:**

- **Suuntiman/kompassin käyttö**
- **Sosiaaliohjaajat tiiviimmäksi osaksi SOTE-keskusta**
- **Effica tulossa käyttöön:**
  - tietosuoja-asia

# Ryhmätyö 1 Osa B : Ajankohtaisten teemojen käsittely kokeiluittain: Asiakas- ja palveluohjaus

- Mikä tilanne omassa kokeilussa on teeman osalta, ja mitkä olisivat kriittisimpiä asioita joihin tulisi tarttua?
- Ajatuksia siitä mitä tästä pitäisi seurata omassa kokeilussani?

## Hämeenlinna

- **Asiakassuunnitelman tarve**
- **Ohjauksen nivominen muuhun kehittämiseen**

## Keski-Uudenmaan sote ky

- **Palveluohjaajien ohjaaminen tärkeää**  
→avoimuus palveluiden suhteen
- **Vastaanottopalvelut sujuvat hyvin**

# Ryhmätyö 1 Osa B: Ajankohtaisten teemojen käsittely kokeiluittain: Mittaaminen ja arviointi

- Mikä tilanne omassa kokeilussa on teeman osalta, ja mitkä olisivat kriittisimpiä asioita joihin tulisi tarttua?
- Ajatuksia siitä mitä tästä pitäisi seurata omassa kokeilussani?

## Hämeenlinna

- **Syvällisemmän tiedon keräys**
  - Puhelinhaastattelut
- **Ajan tarve johtopäätösten muodostamiseen**
- **Järjestäjän tiedonhallinta**

## Keski-Uudenmaan sote ky

- **Paljon kehittämistä, saatu paljon palautetta ja kokemuksia**
  - tiedetään mitä voidaan kerätä ja mitä ei



# Ryhmätyö 2: Toimenpiteet alatyöryhmien tavoitteiden saavuttamiseksi

ICT - Arviointi - Viestintä - Sidosryhmäyhteistyö -  
Projektipäälliköt

# Ryhmätyö 2: Toimenpiteet alatyöryhmien tavoitteiden saavuttamiseksi: **Arviointi**

## **Alatyöryhmästä koitunut hyöty**

1. Yhteisen näkemyksen hakeminen
  2. Tiedonvaihto
- Todettiin että kovin paljon teemaryhmästä ei ole koettu olevan hyötyä
  - Pitäisi tuottaa tietoa tulevan mallin tueksi
  - Tavoitteena riittävän yhtenäinen tiedonkeruu ja kerätyn tiedon hyödyntäminen sote-valmistelussa

## **Odotukset**

- Yhteinen arviointityön keskustelufoorumi
- Kokeilualueiden viestin välittäminen kansalliseen arviointiin
- Enemmän konkretiaa
- Yhteiset arviointityökalut (tietoaltaat)
- Asiakkaiden osallistaminen (kuntalain velvoite), pintaa syvempi keskustelu, asiakasraati

## **Seuraavat tehtävät**

- Tiedonkeruun toteuttaminen hankkeissa
  1. Yhteiseen arviointiin
  2. Hankkeiden omaan arviointiin, myös yhteisesti sopien
- Miten nämä tehdään käytännössä? (pullaa ja kahvia?)
- Arvioinnissa huomioitava myös tuottajien ja järjestöjen tehtävä



# Ryhmätö 2: Toimenpiteet alatyöryhmien tavoitteiden saavuttamiseksi: **Sidosryhmäyhteistyö**

## **Alatyöryhmästä koitunut hyöty**

1. Tiedon jakaminen ja yhteinen soteuttamo-suunnittelu
  2. Antanut lisäarvoa työlle
  3. Kirkastanut tavoitteita ja edes auttanut tavoittisiin  
tärkeiden toimenpiteiden toteutusta
- Todettiin että kovin paljon teemaryhmästä ei ole koettu olevan hyötyä

## **Tarvitaanko tätä työryhmää?**

- Ei välttämättä erillisenä ryhmänä, voisiko tähän liittyviä tärkeitä ja yhteisiä asioita käsitellä jotenkin muuten tai jossain muussa ryhmässä?
- Keskusteltiin siitä, voisiko Soteuttamo ottaa tämän ryhmän kokonaan haltuun?

# Ryhmätö 2: Toimenpiteet alatyöryhmien tavoitteiden saavuttamiseksi: **Viestintä**

## **Alatyöryhmästä koitunut hyöty**

1. Tiedon jakaminen ja yhteinen soteuttamo-suunnittelu
  2. Antanut lisäarvoa työlle
  3. Kirkastanut tavoitteita ja edes auttanut tavoittisiin tähtäävien toimenpiteiden toteutusta
- Todettiin että kovin paljon teemaryhmästä ei ole koettu olevan hyötyä
  - **Toimintaa olisi hyvä jatkaa**
  - **Kuka osallistuu ja kuka todella viestii kokeluista?**
  - **Yhteinen tiedon jakaminen kokeiluista ulospäin vs. kokeilujen oma viestintä?**
  - **Tulevaisuuden brändäys**
  - **Tulosten jakaminen**

## **Seuraavat tehtävät**

1. Vertaistuki ja tiedon jakaminen  
Muiden kokeilujen hyvät käytännöt jakoon  
Mahdollisten ongelmien läpikäynti ja yhteinen oppiminen
2. STM:n ohjaus ja aikataulut kokonaisviestinnässä.  
Tulevaisuuden kansalliset tavoitteet kokonaisviestinnässä / aikataulut
3. Kokoontuminen joka toinen kuukausi + tarpeen mukaan

# Ryhmätyö 2: Toimenpiteet alatyöryhmien tavoitteiden saavuttamiseksi: ICT

## **Alatyöryhmästä koitunut hyöty**

- Tietojen ja kokemusten vaihto.
- Valitut ja toimivat ratkaisut
- Kohti kansallisia ratkaisuja yhdessä – kansallinen yhteys must  
=> hahmottuu mitä ominaisuuksia tulevan sote-järjestelmän IT-arkkitehtuuri edellyttää  
=> tietoa kansallisen maku-valmistelun tueksi
- Yhteistyön edistäminen esim. järjestelmätoimittajien suuntaan

- **Tarvitaan konkreettisemmät tavoitteet**
- **Vielä vahvempi yhteys kansalliseen ICT-työhön**
- **Kansallisten toimijoiden vahvempi rooli jos tämä katsotaan olennaiseksi foorumiksi**
- **Mikä on väliaikaisratkaisujen “sallittu kesto” ajallisesti**

- **STM:lle ohjausrooli ja agenda**
- Mieluummin työpajoja kuin 1 tunnin skypekokouksia
- Tiedontuotanto ministeriölle

# Ryhmätyö 2: Toimenpiteet alatyöryhmien tavoitteiden saavuttamiseksi: **Projektipäälliköt**

## **Alatyöryhmästä koitunut hyöty**

- 1 krt / kk on hyvä, käydään läpi ajankohtaiset asiat ja huolenaiheet
- Vuokon tiistain puhelinaika on hyvä
- Tietojen ja kokemusten vaihto hankkeiden välillä tärkeää
- Koetaan hyödyllisimmäksi ryhmäksi
- Hyvä tuki käytännön työhön
- Jatketaan nykyisellä mallilla



© 2017 KPMG Oy Ab, a Finnish limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative (“KPMG International”), a Swiss entity. All rights reserved.

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.