

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE

# Palvelut asiakaslähtöisiksi - kärkihanke Palvelulupaus -osahanke

# Julkinen/maakunnan palvelulupaus

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE

## MIKÄ SE ON?

- lainsäädännössä maakunnalle määritelty velvoite (maakuntalaki ja sote-järjestämislaki)
- maakunnan asukkaille osoitettu tahdonilmaisuu siitä, miten maakunta toteuttaa sote-palvelut huomioiden alueelliset olosuhteet
- se huomioi sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet
- se ei muuta lailla säädettyä maakunnan velvoitetta järjestää sosiaali- ja terveydenhuolto
- osa maakuntien palvelustrategiaa

## KUKA SEN ANTAA JA KENELLE?

- maakunta omille asukkailleen
- sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottaja asiakkailleen
- kirjataan maakunnan ja palveluntuottajien välisiin sopimuksiin

# Julkinen palvelulupaus

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE

## MITEN SE TEHDÄÄN?

- yhdessä maakunnan asukkaiden ja sote-palvelujen asiakkaiden kanssa
- voidaan tehdä osana maakuntastrategiaa
- maakunnan on julkaistava palvelulupaus julkisessa tietoverkossa ja muilla sen julkisuutta edistävillä tavoilla

## MILLOIN SE TEHDÄÄN?

- valmistelu aloitetaan kevätkaudella 2017
- luonnokset maakuntakohtaisista palvelulupauksista ovat valmiina alkuvuonna 2018
- maakuntavaltuustot hyväksyvät palvelulupaukset vuoden 2018 aikana osana strategioitaan ja vuoden 2019 toiminta- ja taloussuunnitelmiaan

# PALVELULUPAUSTEN MÄÄRITTELYTYÖ

# Osahankkeen tavoite ja lähtötilanne



- Määritellään palvelulupaus jokaiselle maakunnalle
  - tavoitteet sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan lain edellyttämällä tavalla
  - palvelulupaukset tehdään yhdessä maakunnan asukkaiden kanssa, ja työssä hyödynnetään asiakkaiden osallistumisen toimintamallia
  - STM organisoii kansallisen/yhteisen osuuden (sekä projektisuunnitelman tekemisen) ja maksaa tästä aiheutuvat kustannukset
  - maakuntakohtaiset osuudet tehdään maakuntien työnä, johon STM voi myöntää vähän tukirahoitusta
  - määrittelyssä ja erityisesti käyttöönotoissa voivat jotkut tai muutama maakunta toimia pilottina
  - kärkihankkeen 'Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli' -osahankkeessa valmisteilla olevat ja valmistuvat toimintamallit hyödynnetään

# Alustava aikataulu 2017 - 2018



## Helmikuu

- lähetekeskustelu: maakunta- ja sote-valmistelujoiden tapaamisessa 1.2.2017
- projektin valmistelu: konsulttituen hankinta, projektisuunnitelmaluonnoksen laadinta

## Maaliskuu - kesäkuu (voi osittain siirtyä syyskaudelle)

- projektisuunnitelman viimeistely
- projektin organisoituminen, mm. maakuntakohtaiset ryhmät ja sidosryhmäyhteistyö
- yhteisesti määriteltävät asiat: palvelulupausten taso, asiasisällöt, rakenne, käyttötavat ym. /vetovastuu STM/ sote-valmistelijat, PASI
- yhteisesti suunniteltu ja toteutettava viestintä/vetovastuu STM/sote-valmistelijat, PASI
- työskentely maakuntakohtaisissa ryhmissä / vetovastuu maakunnilla (tai mahdollisesti vasta heinäkuun jälkeen)

## Heinäkuu - väliaikaishallintojen aloittaminen

- huomioidaan valmistelussa

## Elokuu - marraskuu

- työskentely maakuntakohtaisissa ryhmissä / vetovastuu maakunnilla
- tuotosaineiston yhteenveto sisältäen arvioinnin (STM)

## Joulukuu - Tammi-, helmikuu 2018

- tuotosten viimeistely ja hyväksyntä
- palvelulupausten käyttöönotto maakuntien strategioiden ja toimintasuunnitelmien valmistelussa

# Kiitos!

stm.fi  #asiakslähtöisyys

[stm.fi/hankkeet/asiakaslaittoisyys](https://stm.fi/hankkeet/asiakaslaittoisyys)

Minna Saario  
hankepäälikkö  
puh. 02951 63146 ja 050 313 6992  
@stm.fi ja @Saario\_Minna