



Palvelusetelikoikeilun kokeiluhankkeiden seminaari 5.9.

Työskentelyn tulokset

—

7.9.2017



Ohjelma: Palvelusetelikokeilun kokeiluhankkeiden seminaari 5.9.

Paikka **KPMG**; Koulutustila Someri, os. Töölönlahdenkatu 3 A (rautatieaseman vieressä)

Klo

09.30 – 09.45 **Ministeriön ajankohtaiset asiat – Hankepäälikkö Vuokko Lehtimäki**

09.45 – 10.45 **Tietojärjestelmät ja arkkitehtuurityö - Erityisasiantuntija Jari Porrasmaa, STM**
Alustus ja keskustelu /käsittely, ryhmäkeskustelu ja tulosten dokumentointi

10.45 – 11.00 **Viestintä – Vuokko Lehtimäki**
Viestinnän roolit ja järjestäminen, mm. visuaalinen yhtenäisyys

11.00 – 11.30 **Kärkihankeen esittely - Lyhyet tietoiskut, keskustelua yhteisistä asioista**

- Julkinen palvelulupaus: Vuokko Lehtimäki, STM
- Omahoidon sähköiset palvelut: Erityisasiantuntija Teemupekka Virtanen, STM
- Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli: Sosiaalineuvos Juha Luomala, STM

11.30 – 12.30 **Lounastauko**

12.30 – 13.30 **Hankkeen arviointi - Mikko Wennberg, Olli Oosi, Owl Group**

Kahvia

13.30 – 14.50 **Ryhmätyö - Seuraavat saavutettavat tavoitteet kokeilussa**

14.50 – 15.00 **Päivän yhteenveto – Vuokko Lehtimäki**





Työskentelyn tulokset

Palvelusetelikoikeilut: Käsiteltäviä asioita

ASIAKOKONAISUUKSIIN KYSYMYKSIÄ, IDEOITA YMS, JOITA TULISI KÄSITELLÄ PÄIVÄN AIKANA

Tietojärjestelmät Arkkitehtuuryö

- Käytössä olevat järjestelmät
→ siirtymävaiheen ohjeistus?

Viestintä

- Palvelupakettien sisältö
- Nykyiset ja uudet kokeilut / pilotit
- Kokeilun jatkon turvaaminen, jos ei jatku
→ kuka vastaa viestinnästä

Arviointi

- Sidosryhmätyön arvioinnin käynnistäminen 13.9.

Palvelusetelikoikeilun tavoitteet

- Kokeilun laajentamiseen liittyvät kysymykset / pilottihaku

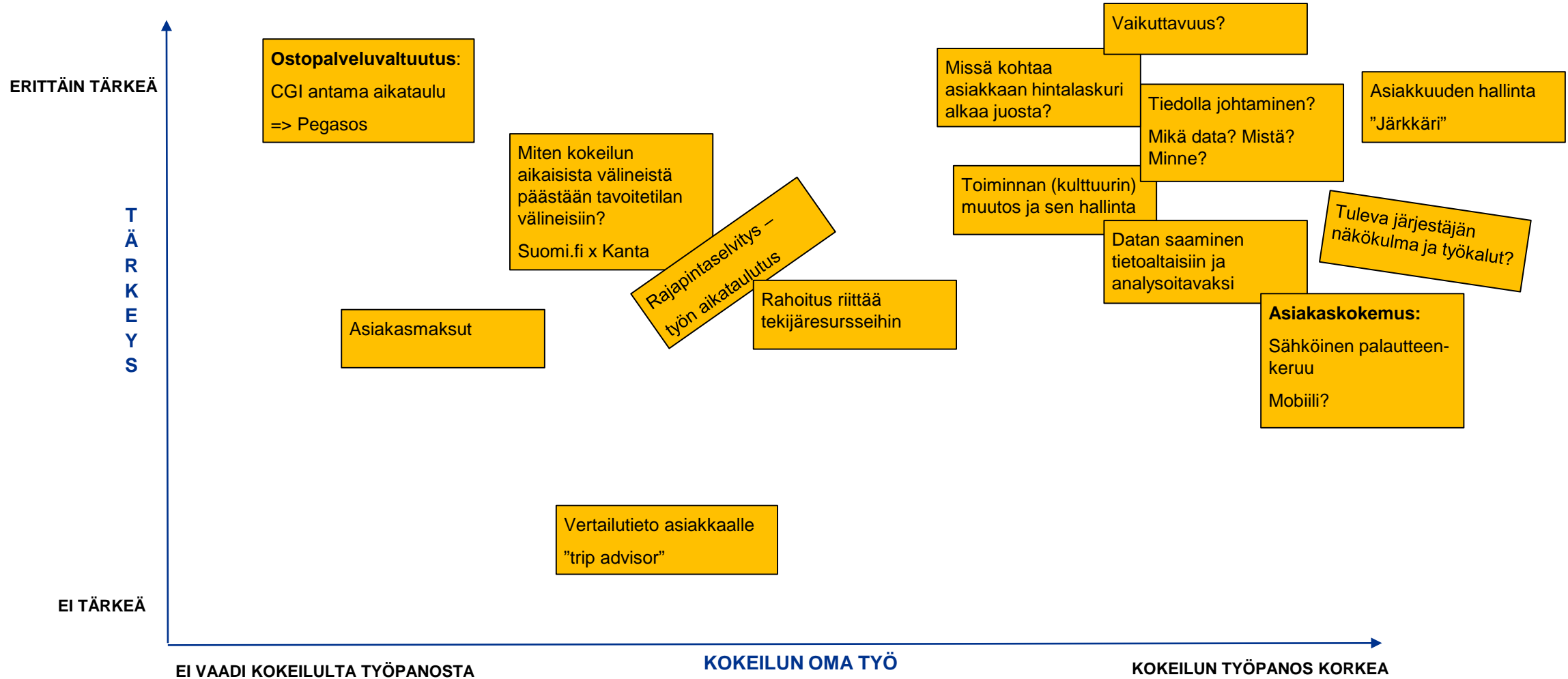


Tietojärjestelmät ja arkkitehtuurityö:

Etenemisen stepit ja kokeilujen työpanoksen
arviointi

Palvelusetelikoikeilut: Tietojärjestelmät ja arkkitehtuurityö

ETENEMISEN STEPIT JA KOKEILUJEN TYÖPANOS



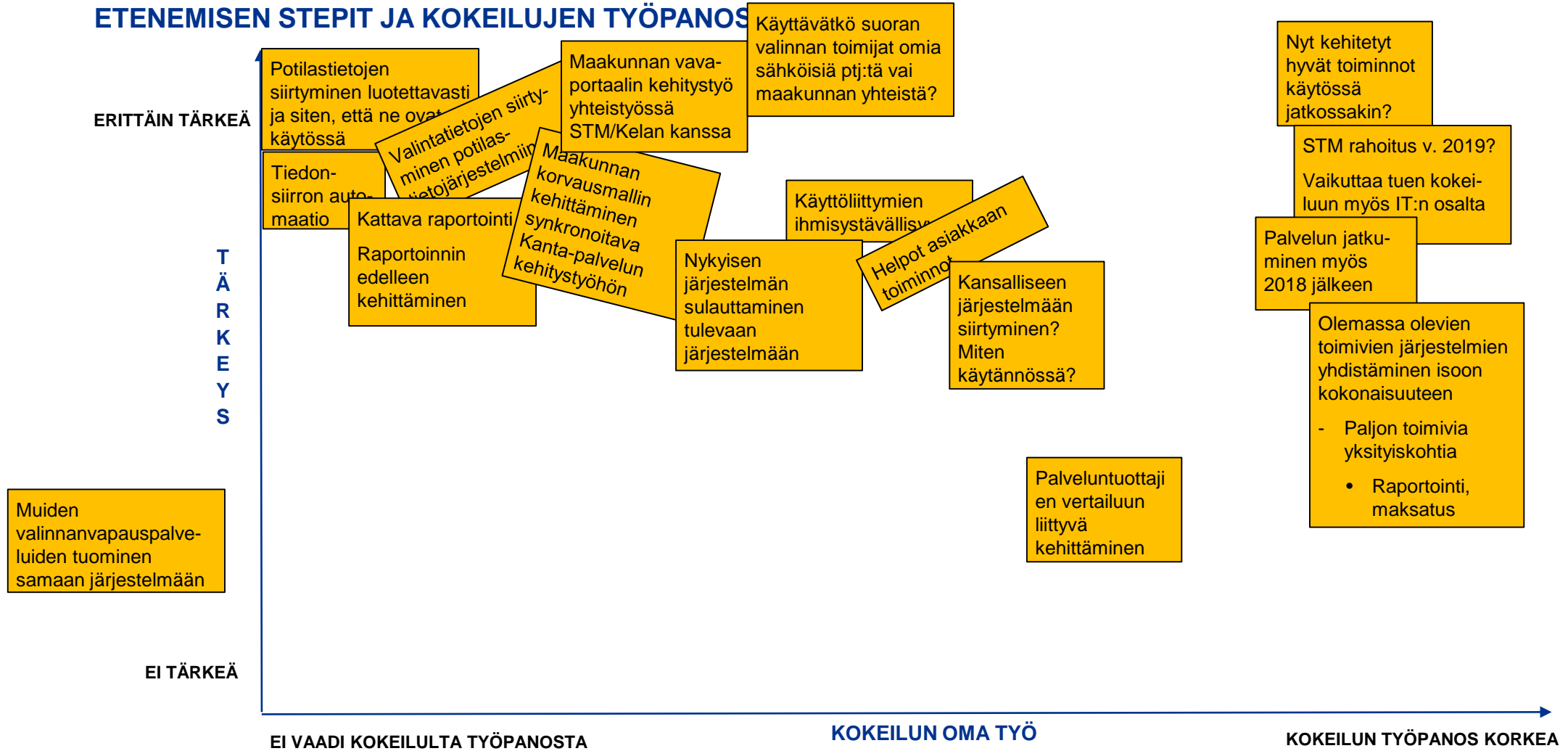
Palvelusetelikokeilut. Tietojärjestelmät ja arkkitehtuurityö

ETENEMISEN STEPIT JA KOKEILUJEN TYÖPANOS



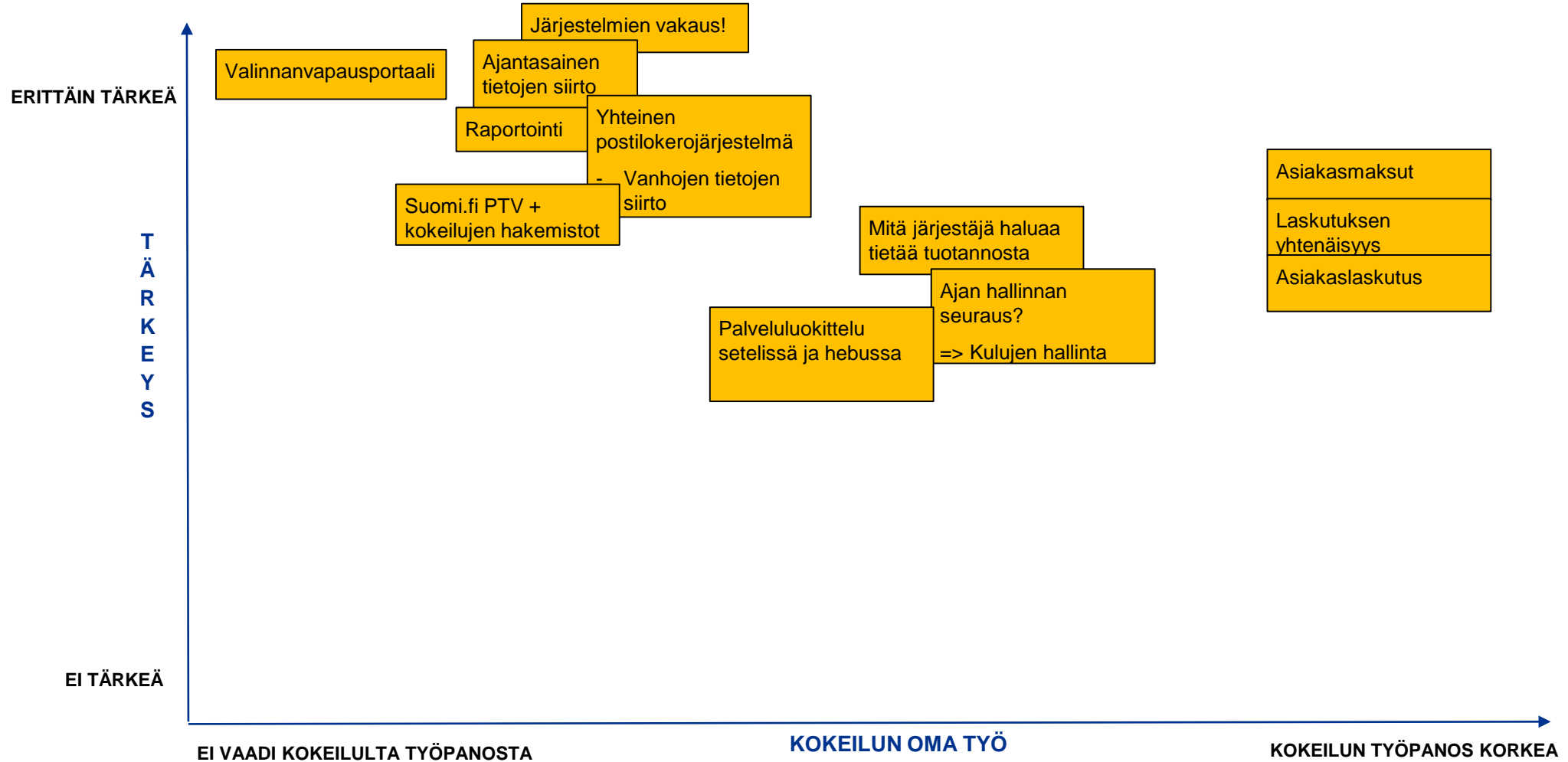
Palvelusetelikoikeilut: Tietojärjestelmät ja arkkitehtuurityö

ETENEMISEN STEPIT JA KOKEILUJEN TYÖPANOS



Palvelusetelikokeilut: Tietojärjestelmät ja arkkitehtuurityö

ETENEMISEN STEPIT JA KOKEILUJEN TYÖPANOS





Kärkihankeen esittely:

Mitä rajapintoja muilla hankkeilla on palvelusetelikokeilun kanssa?

Mitä rajapintoja palvelusetelikokeilun kanssa? Mikä linkittää hankkeet toisiinsa?

Omahoidon sähköiset palvelut

- Käyttö, jos kaikilla omat järjestelmät
- Eri sähköisten palveluiden keskusteleminen muiden järjestelmien kanssa?
- Taas X:nnes järjestelmä? Asiakkaan näkökulma?
- HK-budjetti
- Vastaanottopalvelut
- Asiakkaiden kokemukset/palautteet
- ODA-palvelut ja periaatteet
- Virtuaalisairaalan periaatteet ja integroituminen pth-palveluihin
- Miten hyödyntää ODA
- Kiinni kaikessa toiminnassa
 - Sote-tieto hyötykäyttöön
- ODA/PTH
 - Oirearvio
 - Yhteydenpito ammattihlön ja asiakkaiden välillä
 - ⇒ Kuka on tämä ammattilainen jatkossa?
 - Voidaan tuoda uusia palveluita
- Virtuaalisairaala/ESH
- Onko ajateltu kansallinen portaali vai maakunnallinen?
- Miten yhtenevä portaali? Kyselyt asiakkaille?

Uudet toimintatavat
Aktiivinen asiakas

Julkinen palvelulupaus

- Kenties ohjaava?
- KV-sparrausryhmä (-> kokeilun panos?)
- Vastaanottopalvelut
- Viestintä
- Kokeilujen kokemukset
- Palvelujen sisältö
- Järjestäjän rooli ja vastuu
- Mitä tuotetaan digisti jne.
- Maakunnan palvelulupauksen tahtotila

Asiakkaiden osallistuminen toimintamalli

- Kokemustiedot valinnan vapausportaaliin ja siten myös Bonus-Sanktion perusta
 - Koko kokeilu
 - Asiakkaiden palautteet
 - Kaikki mitä tässä tehdään:
 - Asiakkaiden palaute osana laatutietoa
 - NPS
 - Asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen
 - Kokemus asiantuntijuuden tuki palveluohjauksessa (HB)
 - Asiakaskyselyt, asiakkaiden aktivointi, eRaati
 - Asiakkaat mukaan palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen
 - E-Raati
 - Miten palveluntuottajat saadaan huomioimaan asiakasosallisuus?
 - Kokemusasiantuntijuus
- ⇒ 3. sektorin rooli



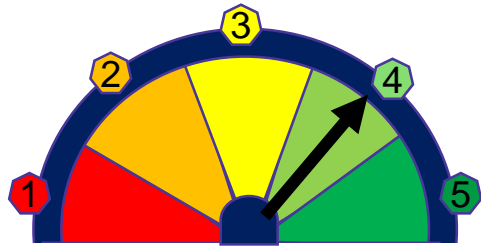
Seuraavat saavutettavat tavoitteet
kokeilussa:
Palvelusetelikokeilun seuraava loikka!

Palvelusetelikokeilu - asetetut tavoitteet

Palvelusetelikokeilulle asetetut tavoitteet

- Palvelusetelikokeilu tuottaa tietoa tulevan valinnanvapausmallin ja lainsäädännön valmistelun ja jatkokehittämisen tueksi.
 - Kokeilun tavoitteeksi on asetettu kokemusten ja tietojen saaminen laajasti asiakkaiden, palvelujen järjestäjien ja palveluntuottajien käyttäytymisestä, valintamahdollisuuksien, korvausmallien, tietojärjestelmien ja markkinoiden toimivuudesta sekä asiakkaiden osallistumisen ja sote-integraation toteutumisesta.
- Kokeiluhankkeissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat asetetaan samalle viivalle ja mahdollistetaan pienten ja keskisuurten yritysten ja kolmannen sektorin toimijoiden osallistuminen palvelujen tuottamiseen.
- Kokeilun tavoitteena on kehittää kansallisia palveluntuottajien hakemisen ja vertailun mahdollistavia sähköisiä palveluja ja valinnanvapautta tukevia tietojärjestelmäratkaisuja.

Palvelusetelikoikeilut: Seuraava loikka!



Piirrä nuoli etenemisen tilasta - itsearviointi

- Palveluntuottajia
- Vaihtajia

Mitä seuraavaksi?

- Asiakaskokemus!
 - Mittaaminen
 - Oman toiminnan kehittäminen ICT
- Yhteistyön tiivistäminen tuottajien kanssa
 - ⇒ Koulutukset
 - ⇒ Vaikuttavuus
- Maakunnallisen valmistelun tuki
- Laajennus (alueellinen, sisällöllinen) vai sote-keskuspilotti
- Vuosi 2019 ?!!

Seurattavia asioita:

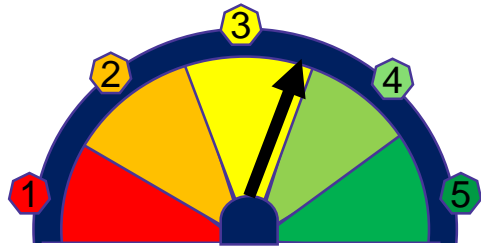
NPS

KA-työn eteneminen ja siihen vaikuttaminen

Yhtenäisen arviointityön eteneminen

Oman toiminnan kehittäminen
- Ison vaihtajamäärän vaikutus

Palvelusetelikoikeilut: Seuraava loikka!



Piirrä nuoli etenemisen tilasta - itsearviointi

- Tietojärjestelmien yhteensopimattomuus
- ⇒ Hidas prosessi
- Kokeilu käynnissä ja kaikki rullaa ok

Mitä seuraavaksi?

1. Nuoli:

- Suun terveydenhuollon laajennus
- Henkilökohtaisen budjetin toimintojen aloitus

2. Nuoli:

- Miten saada pieniä toimijoita (ja 3. sektori) mukaan?
- HK-budjetissa onnistuu, mutta vastaanottopalveluiden puolella ei nykyisellään

3. Nuoli:

- Yhteistyö Smartumin kanssa edistää HK-budjetin tietojärjestelmien kehitystä myös kansalliselle tasolle
- Muilta osin kansallisten sähköisten palveluiden edistäminen jää puhtaasti tiedon/ongelmien esiin nostamiseksi (4 eri portaalia ja 5 tulossa)
- Kys. Tuleeko Smartumiin asiakastiedot?

Seurattavia asioita:

Laajennus-
kriteerit/2019

Vaikuttavuus ja muut mittarit

HB prosessin toiminta ja budjetit

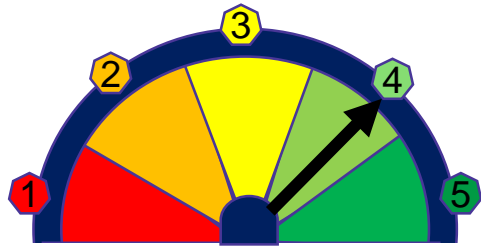
STH-
palveluntuottajat,
valinnat

Susijengi

KT

Raha

Palvelusetelikoikeilut: Seuraava loikka!



Piirrä nuoli etenemisen tilasta - itsearviointi

Mitä seuraavaksi?

- Tiivis kytkös Maku-valmisteluun
- Kokeiluna käytössä olevien järjestelmien jatkokehitys
-> Miten tukevat tulevaa KA-toteutusta
- Palveluiden tuottamiseen liittyvien pienten rajanvetokysymysten kokoaminen omalle alustalle
- Kannanotto laajentamisiin ”välivuoden selkeytys: Viestintä!”
- Vuoden 2019 ajan toiminnan jatkuvuuden turvaaminen alueilla, jotka eivät täytä pilottien kriteereitä

Seurattavia asioita:

Asiakastyytyväisyys

-> vertailutietojen tuottaminen

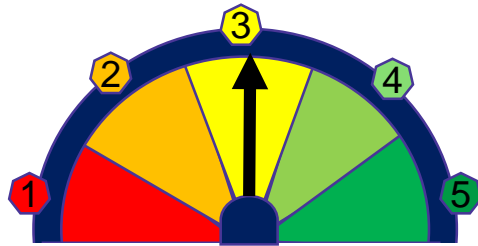
T3

Palvelun käyttö

Vaihtovälin pituuden seuraaminen

Korvausmalli

Palvelusetelikoikeilut: Seuraava loikka!



Piirrä nuoli etenemisen tilasta - itsearviointi

Mitä seuraavaksi?

- Tietojen keruu ja analysointi
- Monitahoinen vertailu
- Asiakaskokemusten keruu
- Työterveyshuollon rahoitus tuo eriarvoisuutta palvelun tuottajille (pienet tuottajat /isot)
- Pääseekö pienet ollenkaan markkinoille

Seurattavia asioita:

Palvelun laatu

Päivystykseen
"valuminen"

Ketteryys
toimissa/kehitys



© 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.