



Palvelujen saatavuus, yhdenvertaisuus,
asiakassuunnitelma sekä integraatio

Sosiaali- ja terveysvaliokunta tiistai 24.04.2018

HE 16/2018 vp / Asiantuntijapyyntö

Merja Tepponen

- Palvelujärjestelmä uusiutuu joka tapauksessa
 - Megatrendit, vapaaehtoiset piirit
- Digitalisaatioon perustuva palvelujärjestelmä on johtamisen ja toimeenpanon kannalta yllätyksellinen
 - Monien asioiden keskinäisten suhteiden ja vaikutusten riippuvuus voidaan todeta vasta jälkikäteen.
- Jos laki nyt jää säätämättä, niin senkään vaikutuksia ei voi etukäteen arvioida.

Palvelujen saatavuus ja yhdenvertaisuus



- Lakiluonnoksessa on huomioitu aiempaa paremmin palvelujen saatavuus ja yhdenvertaisuus
- Saatavuuden paraneminen ja yhdenvertaisuus ovat hyvin vahvasti riippuvaisia lainsäädännön toimeenpanosta ja muutoksen johtamisesta.
- Keskeistä on tiedon hyödyntäminen asiakkaiden palveluprosesseissa ja johtamisessa.
- Maakunnallisen palvelukokonaisuuden muodostaminen edistää näiden tavoitteiden saavuttamista (esim. yhteiset kriteerit, maksut ym.)



Integroitu maakunnallinen palvelukokonaisuus (esim. Eksote)



Palvelujen integraatio

- Asiakkaan palvelujen yhdistämisen ja palvelukokonaisuuden hallinnan varmistamiseksi eri toimijoiden yhteistyövelvollisuuden tulee olla laaja.
 - Kustannustehokas järjestäminen edellyttää, että maakunta voi hyödyntää tiedolla johtamista ja digitalisaatiota.
 - Tämä edellyttää palvelujen valtakunnallista tuotteistusta, asiakassegmentointia, valtakunnallista tietovarantoa ja lainsäädäntöä, joka mahdollistaa tiedon tehokkaan hyödyntämisen.
-

Integraatio

- Yhteistyön tehokkuus paranee ratkaisevasti, jos kaikilla asiakkaan asiaa hoitavilla ammattihenkilöillä ja muilla toimijoilla (mm. Kansaneläkelaitos, työllisyyspalvelut, työttömyyskassat, eläkelaitokset) on sama pääsy yhtenäiseen, kattavaan ja ajantasaiseen tietovarantoon.

Integraatio ja yhdenvertaisuus



- Kunkin asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin perustuva sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteensovittaminen on keskeinen keino parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta ja järjestää ne kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti.



Integraatio

- Toimivan integraation edellytys on, että asiakkaan tarpeita arvioidaan kokonaisuutena ja tieto siirtyy sujuvasti eri toimijoiden välillä ja asiakkaan tilanteesta on käytettävissä kokonaiskuva palvelutarpeita arvioitaessa.
- Jos taas integraatiosta ei huolehdi, voi se johtaa kustannusten kasvuun niiden hillinnän sijaan.



Asiakassuunnitelma



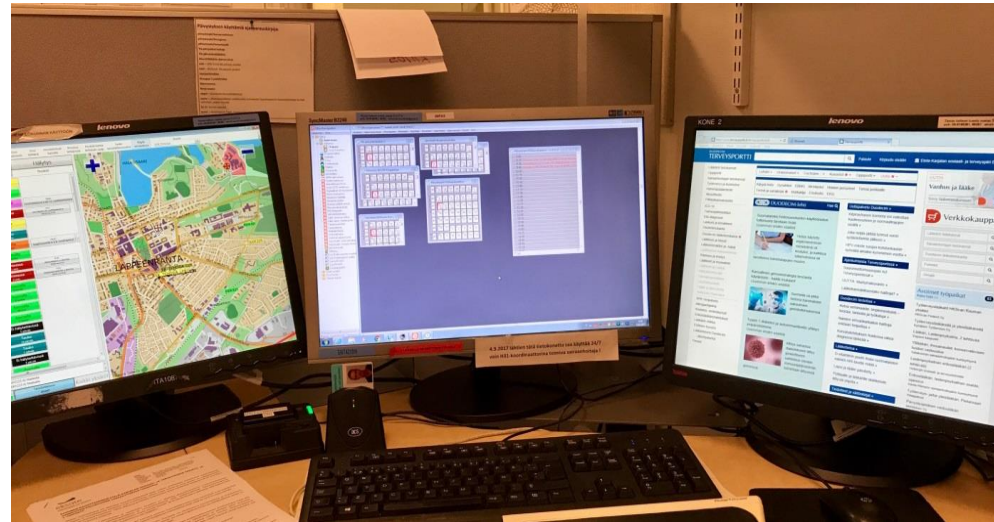
- Keskeisenä työvälineenä palvelujen yhteensovittamisessa asiakastasolla olisi palvelutarpeeseen perustuva asiakassuunnitelma.
- Suunnitelma sisältää tarvittavat tiedot asiakkaan sosiaali- ja terveyspalveluista tuottajasta riippumatta
- Asiakassuunnitelman tavoite on turvata asiakaskohtaisesti horisontaalisen ja vertikaalisen integraation toteutumisen.



Esimerkki

KOTIIN VIETÄVIEN PALVELUIDEN TUKI – PÄIVYSTÄVÄ KOORDINAATTORI

- Aloitti 4.9.2017.
- 24/7 ottaa vastaan hoitajakonsultaatiot ja tukipyynnöt kaikilta sairaalan ulkopuolisilta ammattilaisilta.
- Yhteistyö erikoisalojen lääkäreiden kanssa.
- Tavoitteena on vähentää asiakkaan siirtelyä ja heti ensikontaktista ottaa huomioon asiakkaan lääkitys, ravitsemus, toimintakyky ja vaikka yksinäisyys.
- Voi ohjata paikalle toisen ammattilaisen.



Integraatio



- Maakunnan integroidun sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan ja johtamisen kannalta on oleellista, että myös valinnanvapauteen liittyvien suoranvalinnan palvelutuottajien, henkilökohtaisen budjetin ja asiakassetelipalvelutuottajien palvelutuotannon ja palveluiden käytön euromääräisettiedot saadaan osaksi maakunnan liikelaitoksen järjestämää tietojohdamisen ratkaisua.



- Asiakassuunnitelman toteuttaminen monitoimijaisessa ympäristössä edellyttää hyvää yhteistyömallia
- Siinä muodossa kuin valinnanvapauslakiluonnos nyt asiakassuunnitelman ja sen laatimisen ja velvoittavuuden määrittelee, ei tällä hetkellä ole kokemusta, joten millä tavoin voidaan varmistua siitä, että osaaminen, maakunnan toimintaprosessit ja tietojärjestelmät riittävät asiakkaan kokonaissuunnitelman laatimiseen.

Integraatio/asiakasohjausyksikkö

- Vertikaalinen ja horisontaalinen integraatio voi toteutua, kun maakunnalla on asiakasohjausyksikkö, jossa asiakkuus otetaan ”hallintaan” (yhteydenotto, arviointi, palvelupäätökset).
 - Yksiköllä pitää olla toimivat toiminnan-/prosessinohjausjärjestelmät, mittarit, palveluhakemistot, asiakas-/potilastietojärjestelmät, joilla asiakkuuden tilaa voidaan seurata niin palvelutarpeen arvioinnin kuin palvelun toteuttamisenkin osalta.
-

Integraatio/asiakasohjausyksikkö



- Asiakasohjausyksiköllä pitää olla mahdollisuus valvoa asiakassuunnitelman toteutumista (järjestäjän työkalu?) liikkui tämä missä palvelussa tahansa.
- Tällä mallilla myös ns. varhaiset ja ennaltaehkäisevät tukimuodot saadaan liitettyä asiakkaan kokonaistilanteen huomioivaan asiakassuunnitelmaan, eikä tuen tarpeisiin vastata heti liian raskailla palveluilla.



Integraatio/asiakasohjausyksikkö



- Mikäli asiakkuus arvioidaan ja siihen liittyvät päätökset tehdään jokaisessa palvelussa erikseen, syntyy helposti osaoptimointia, eikä asiakkaan tueksi osata/haluta liittää tarpeeksi vahvasti muita tukimuotoja/palveluita.
- Käytännössä säännösten soveltaminen integroitujen palvelukokonaisuuksien turvaamiseksi on vaikeaa, palveluiden ohjaus ja johtaminen on moniportaista ja haastavaa.



Tavoitteiden saavuttaminen

- Integraatio on ongelmallista erityisesti useita palveluja samanaikaisesti tarvitsevien asiakkaiden tai potilaiden kohdalla, koska palvelut hajautuvat eri toimijoille
- Todellinen tuottavuus vaatii aina strategista ajattelua ja toiminnan kehittämistä ja sosiaali- ja terveydenhuollon tapauksessa vahvaa pyrkimystä hallittuun integraatioon jota tiedolla johtaminen tukee ja ohjaa.

Tavoitteiden saavuttaminen

- Tuloksia odotetaan yleensä liian nopeasti
- Keinot tavoitteiden saavuttamiseksi vaihtelevat.
- Tuotannon integraatio on tärkein.
- Tuottajan johtamisjärjestelmällä ja henkilöstöllä on suurin merkitys.
- Lailla ei voi säätää keinoja
- Monet laissa esitetyt tavoitteet ovat saavutettavissa

Tavoitteiden saavuttaminen

- Laki voi parantaa saatavuutta ja yhdenvertaisuutta, mutta se riippuu toimeenpanosta
 - Valtioneuvostonkanslian ***maakunnan ohjausmekanismit -tutkimushankkeessa*** todettiin maakuntien järjestäjän ohjausmekanismien olevan: raha, valta, tieto sekä pehmeät ohjauskeinot
 - **Nykyhetkeä ja tulevaisuutta arvioitaessa on ilmeistä, että tieto tulee olemaan ohjausmekanismeista selkeästi tärkein – riippumatta maakuntien organisoitumismallista.**
-

Tavoitteiden saavuttaminen



- Lainsäädännön tulee taata tuottajien alueellinen integraatio
 - Julkisella sektorilla on kehittämispotentiaalia.
- Jos halutaan parempaa ennakointia niin valinnanvapauden laajuutta ja toimeenpanoa tulee vielä porrastaa;
 - Digitalisaation, markkinoiden ja kansalaisen autonomian yhteisvaikutusta ei voi kukaan luotettavasti arvioida. Nämä vaikutukset jäävät aina kiistanalaisiksi. Siksi hitaampi eteneminen ja kokeilut olisivat riskittömämpiä.