

Sote-valmistelun eteneminen ja asiakasohjauksen kehittäminen

Hankejohtaja Ismo Rautiainen

Yrittäjien tapaaminen 27.8.2018

A stylized, colorful graphic of a cityscape at the bottom of the slide. The buildings are represented by various geometric shapes in shades of blue, green, and light blue. The word 'UUSI' is written in white, uppercase letters above the 'PH' logo, which is a stylized white font.

UUSI PH

Sotevalmistelun tilannekuva

MAAKUNTA- JA SOTE-UUDISTUKSEN AIKATAULUSUUNNITELMA

STM 28 / 06 / 2018



Sote valmistelu Päijät-Hämeessä jatkuu

- Valmisteluhenkilöstöä voidaan palkata vuoden 2018 loppuun. Jatkopäätökset sen jälkeen, kun laiti on hyväksytty
- Valmistelussa on pääpaino syytä laittaa sellaisiin valmistelukokonaisuuksiin, joista on hyötyä joka tapauksessa hyvinvointiyhtymän toiminnan kehittämiseksi.
- Rekrytoimme uusia valmistelijoita loppuvuodeksi
- VM/STM ohjaavat valmistelua

Sote-valmistelu

- 1. Sote-koordinaatio ja asiakasohjaus (käynnistynyt)**
 - Sote yhteistyö ja verkostojohtaminen, sote integraation varmistaminen ja asiakasohjaus
- 2. Maakunta Sote-palvelujen järjestäjänä**
 - **Maakunnallisen palvelukokonaisuuden suunnittelu (käynnistynyt)**
 - **Maakunnallisen palvelukokonaisuuden järjestäminen, hankinta ja hallinta (käynnistynyt)**
 - Sote-järjestäjän organisoituminen (käynnistynyt)
 - Sote-viranomaistoiminta (syksyllä 2018)
 - **Yritykset ja kolmas sektori palveluntuottajina (käynnistynyt)**
 - Palvelujen järjestämisen strategiset kärkitavoitteet (toteutuu osana Hyky:n järjestäjästrategian toimeenpanoa)
 - Sote-tukipalvelut (osana konsernivalmistelua, käynnistymässä)
 - **Sote-kehittäminen ja laadunhallinta (syksyllä 2018)**
- 3. Sote palvelujen järjestäminen ja tuotanto**
 - **Maakunnan sote-liikelaitoksen organisoituminen (käynnistynyt)**
 - **Sote-palvelutuotantostrategia (käynnistynyt)**
- 4. Sote-palvelutuotannon seuranta**
 - **Sote-tiedolla johtaminen ja palvelujen seurannan toteutus (käynnistynyt)**
 - Sote-järjestäjän omavalvonta (syksyllä 2018)
- 5. Sote-ensihoito (käynnistynyt, esitys valmistuu 6/2018), toimeenpano**
- 6. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (käynnistynyt)**
- 7. ICT-ratkaisut ja digitaaliset palvelut**

Asiakasohjaus

Ismo Rautiainen

Hankejohtaja

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän yhteistyötoimikunta 23.8.2018

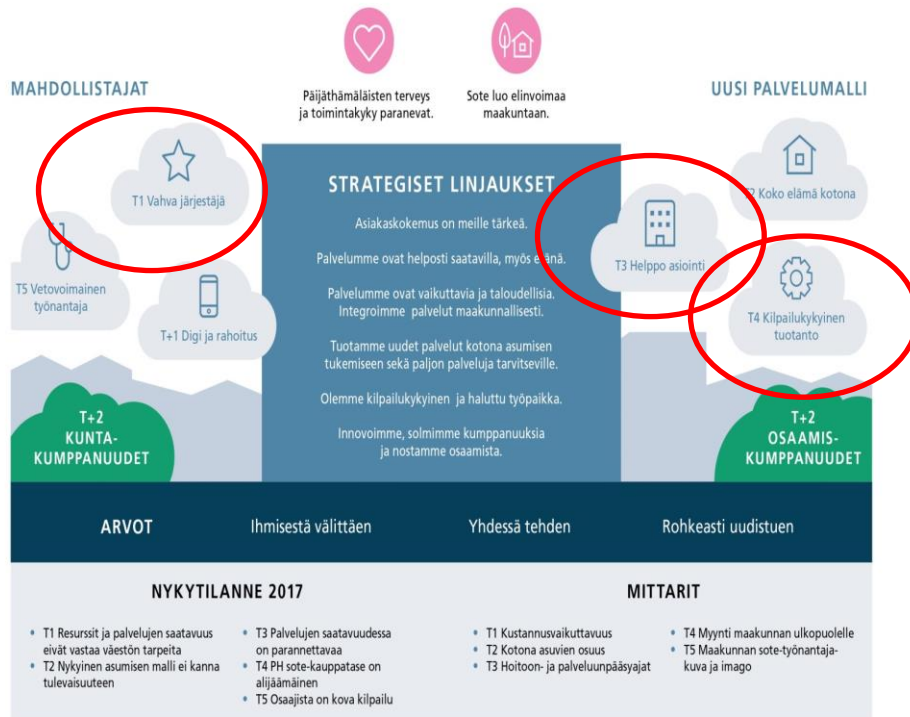
Ismo Rautiainen

UUSI PH

Järjestäjän strategia

Strategia 2022

HYÖDYT PÄIJÄT-HÄMEELLE JA SEN ASUKKAILLE



Julkisen tuottajan suunnitelma

Keskitetty asiakasohjaus optimoi ja minimoi järjestäjän kohdentamien resurssien käytön tavoiteasiakashyödyn saavuttamisessa sekä huolehtii palveluintegraation toteuttamisesta.

- Asiakasohjausyksikkö vastaa palvelutarpeen arvioinneista ja asiakaspalveluprosessien koordinoinnista, palvelupäätöksistä, osaltaan valvonnasta henkilökohtaisista budjeteista ja niiden määrittelystä, asiakaseteleistä, avustuksista, maksusitoumuksista, ostopalveluista ja asiantuntijatyöstä yhteistyöverkostoissa.

Asiakasohjaus-projekti

A stylized, colorful illustration of a cityscape at the bottom of the page. The buildings are represented by various geometric shapes in shades of blue, green, and light blue. There are also some green circular shapes representing trees. The overall style is modern and abstract.

UUSI **PH**

Asiakasohjaus-projektin tavoitteet:

- Tavoitteena järjestäjän strategian perusteella kehittää asiakasohjauksen palvelukokonaisuutta
- Asiakasohjaus käsittää palvelukanavien määrittelyn ja käyttöönoton, etulinjan neuvonnan ja ohjauksen määrittelyn ja käyttöönoton sekä yhtenäisen palvelutarpeen arvioinnin, palvelujen suunnittelun ja valinnanvapauden toteutuksen sekä palveluprosessien koordinoinnin määrittelyn ja käyttöönoton
- Muodostetaan asiakasohjauksesta yhtymään ja tulevaan maakuntaan oma toiminnallinen kokonaisuus ja valmistella esitys asiakasohjauksen toimialasta
- Projektin toiminnallinen kehittäminen jakautuu kolmeen osaprojektiin, jotka muodostavat toiminnallisen kokonaisuuden.
 - etulinjan neuvonta ja ohjaus
 - asiakasohjaus
 - ICT-ratkaisut

Uusi palvelumalli

HYTE- NEUVONTA JA PALVELUT

- KUNNAT
- JÄRJESTÖT
- YKSITYISET
- SEURAKUN
NAT

ASUKAS



ITSEPALVELU/DIGITAALISET PALVELUT

ASUKAS



ETULINJAN NEUVONTA JA OHJAUS



ASUKAS



HYVINVOINTIASEMIEN NEUVONTA JA AJANVARAUSPALVELU



ASIAKASOHJAUSYKSIKKÖ

Yksikkö vastaa palvelutarpeen arvioinneista ja asiakaspalveluprosessien koordinoimisesta, palvelupäätöksistä, osaltaan valvonnasta henkilökohtaisista budjeteista ja niiden määrittelystä, asiakaseteleistä, avustuksista, maksusitoumuksista, ostopalveluista ja muualla kuin omassa maakunnassa tapahtuvan kiireellisen hoidon kustannuksista sekä asiantuntijatyöstä yhteistyöverkostoissa.

HYVINVOINTIASEMAT



MUU TOIMINTA MUKAUTUU UUTEEN TOIMINTAMALLIIN

PHKS, AKUUTTI 24



PALVELUITA KOTIIN



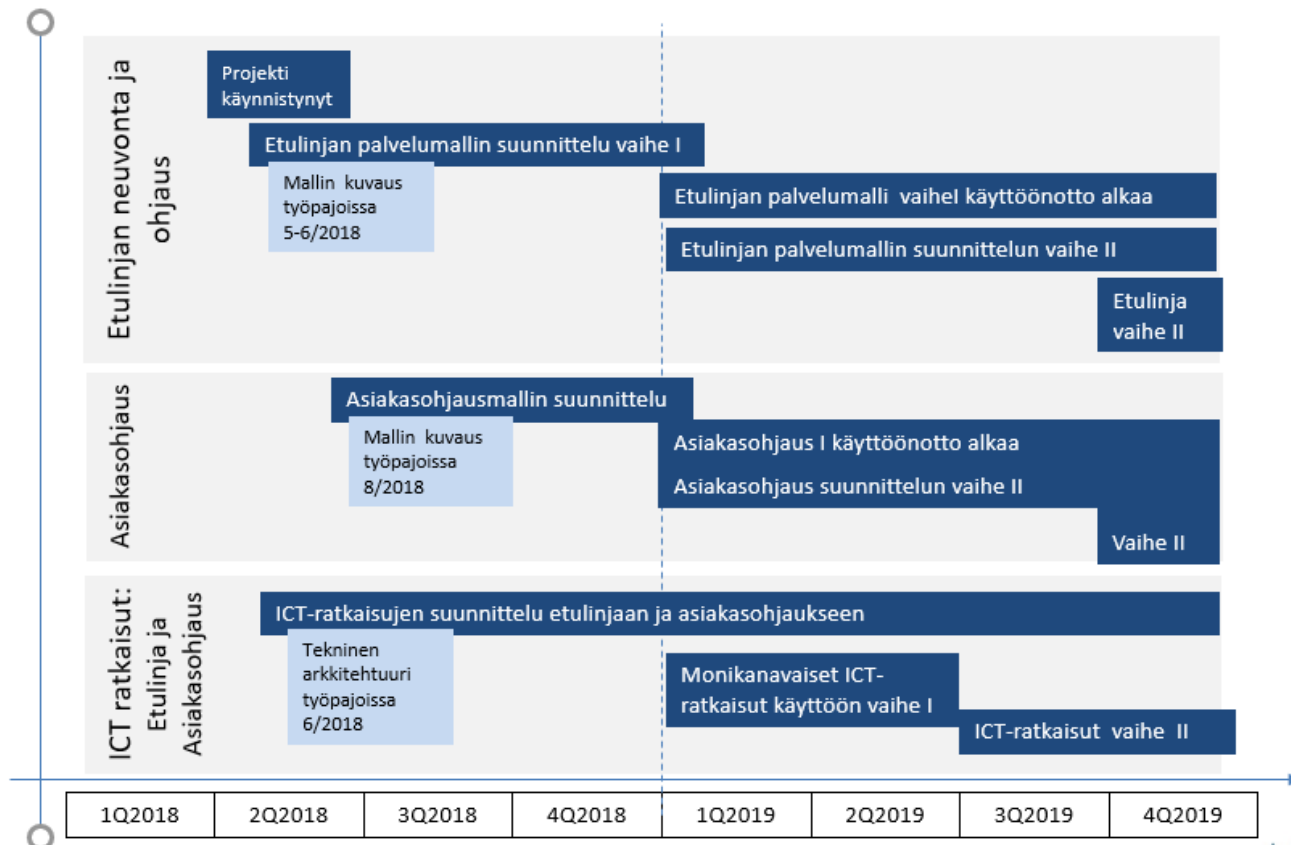
ASUMISPALVELUT



KUNTOUTUS



Etenemissuunnitelma



Asiakasohjauksen toimialan valmistelu

A stylized, colorful illustration of a cityscape at the bottom of the page. The buildings are represented by various geometric shapes in shades of blue, green, and light blue. There are also some green circular shapes representing trees. The overall style is modern and abstract.

UUSI **PH**

Miksi?

- Paljon eri tahoilta erilaisia palveluja tarvitsevat asiakkaat ovat yksi sosiaali- ja terveydenhuollon suurimmista haasteista. He ovat myös niitä ihmisiä, jotka hyötyvät eniten onnistuneesta soteintegraatiosta. 10 % aiheuttaa 80 % kustannuksista – koordinaation puute
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä tulisi tehdä nykyistä suunnitelmallisemmin yhteistyössä kuntien, kolmannen sektorin, hyvinvointialan palveluntuottajien ja erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon neuvonnan ja ohjauksen kanssa
- Monituottajuuden ja valinnanvapauden kehittäminen edellyttävät markkinoiden nykyistä tavoitteellisempaa kehittämistä sekä valvonnan että sopimusohjauksen tehostamista ja palvelujen järjestämistapojen kehittämistä.
- Palvelukanavien, sähköisten palvelujen ja asiakkuuden hallinnan työkalujen kehittäminen tulee ottaa haltuun

Asiakasohjauksen toimialan valmistelu

- Valmistelun aloittaminen hallituksen päätöksellä 27.8
- Siirrettävät toiminnot valmistellaan yhteistyössä toimialojen kanssa
- Uuden toimialan perustaminen johtaa olemassa olevien toimialojen rakenteiden tarkasteluun ja uudistamiseen – (yhtymän suunnitelma julkisesta tuottajasta)
- Toimialan valmistelu tehdään vuoden 2018 loppuun mennessä ja perustaminen tuodaan erikseen päätettäväksi

Asiakasohjauksen toimiala vastaa

1. Sosiaalihuollon etulinjan neuvonta- ja ohjauspalveluista, joilla ensisijaisesti tuetaan asiakkaan omaehtoisia ratkaisuja
2. Sosiaalihuollon vaativasta palvelutarpeen arvioinnista, palvelujen suunnittelusta, palvelupäätöksistä sekä palveluprosessien koordinoinnista
3. Erikseen määriteltyjen sosiaalihuollon ostopalvelujen hallinnasta
4. Terveiden ja hyvinvoinnin edistämisestä ja koordinoinnista
5. Palvelukanavien määrittelystä ja kehittämisestä
6. Sähköisten palvelujen määrittelystä ja kehittämisestä
7. Asiakkuudenhallinnan ratkaisujen kehittämisestä

Asiakasohjauksen perustehtävä

Asiakasohjaus tukee päijäthämäläisten hyvinvointia ja terveyttä sekä kannustaa heitä omaehtoiseihin ratkaisuihin.

Asiakasohjauksen tehtävänä on optimoida käytettävissä olevat resurssit niin, että niillä voidaan järjestää asiakkaan palvelutarpeen mukaiset vaikuttavat palvelut.

Asiakasohjaus huolehtii palveluintegraation toteuttamisesta ja keskittyy erityisesti paljon palvelua tarvitsevien asiakkaiden palveluprosessien koordinointiin.

Asiakasohjaus kehittää asiakaslähtöisiä palvelukanavia, digitaalisia sote-palveluja sekä asiakkuudenhallinnan ratkaisuja.

Toimialan muodostuminen

- Ikääntyneiden palveluista Asiakasohjauksen toimialan toiminnot, noin 80 työntekijää. Toimintamenot 54 M€, joista palvelujen ostot 49 M€
- Perhe ja sosiaalipalveluista asiakasohjauksen toiminnot lapsiperheiden, työikäisten, psykososiaalisten palvelujen ja vammaispalvelujen tulosalueilta, noin 200 työntekijää. Toimintamenot 69 M€, joista palvelujen ostot 55 M€
- Edellä mainittujen toimintojen lisäksi asiakasohjauksen vastuulle voitaisiin siirtää terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen koordinointi terveyden ja sairaanhoitopalvelujen toimialalta. Tämä kokonaisuus arvioidaan osana maakunnallisen kehittämistoiminnan sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnittelua. Strategia ja tukipalvelujen toimialan kanssa on tarkoitus järjestää yhteistyössä palvelukanavien määrittely ja kehittäminen, sähköisten palvelujen määrittely ja kehittäminen sekä asiakkuudenhallinnan ratkaisujen kehittäminen. Nämä kokonaisuudet täsmentyvät jatkovalmistelussa.

Toiminnalliset hyödyt:

- Paljon palvelua tarvitsevien asiakkaiden sote-kustannusten hillitseminen
- Paljon palveluja tarvitsevien palveluprosessit haltuun – tehokkaat vaikuttavat palvelut

- Asiakaslähtöiset toimivat palvelut -helppo asiointi
- Asiakkaiden omaehtoisten ratkaisujen tukeminen ja asiakkaan roolin vahvistaminen
- Toiminnan yhdenmukaistaminen ja resurssien optimointi
- Valinnanvapaus ja monituottajuus
- Palvelumarkkinoiden systemaattinen ohjaus ja yritysyhteistyö

Asiakasohjauksen vaikuttavuuden mittaaminen

Asukaskohtainen palveluiden käytön ja asiakasvirtojen analyysi koko Päijät-Hämeen osalta, NHG:n esimerkki toteutuksesta

Asukaskohtainen palveluiden käytön ja asiakasvirtojen analyysi

1. Tietopohjan kerääminen

- Kerätään laaja asukastason tiedot sote-palveluiden suoritteista ja asiakkuuksista parin vuoden ajalta
- Kerätään tiedot yksikkökustannuksista ja tilinpäätöstiedoista
- Tietopohja toimii perustana myös myöhemmille analyyseille

2. Tietokannan rakentaminen

- Kootaan visuaaliseen muotoon nykyisten sote-palveluiden kustannustiedot
- Ryhmitellään kustannustiedot sote-suunnittelun ja työryhmien näkökulmasta mielekkäisiin kokonaisuuksiin

3. Nykyisen palvelujärjestelmän kustannusrakenteen analysointi

- Kootaan visuaaliseen muotoon nykyisten sote-palveluiden kustannustiedot
- Ryhmitellään kustannustiedot sote-suunnittelun ja työryhmien näkökulmasta mielekkäisiin kokonaisuuksiin

6. Kustannuskasvun skenaariot

- Määritetään ns. "perusura" kustannusten kehitykselle esim. vuoteen 2029 saakka
- Arvioidaan kehittämispotentiaalin ajoittuminen tuleville vuosille
-

5. Kehittämiskohteiden tunnistaminen

- Tunnistetaan eniten kustannuksia aiheuttavat palvelut ja asiakasryhmät sekä arvioidaan säästöpotentiaalia
- Tunnistetaan palveluketjut, joissa on eniten kehittämispotentiaalia

4. Asiakasvirtojen analysointi

- Tuotetaan suunnitteluryhmille tietoa keskeisten asiakasryhmien palveluketjuista ja palveluiden kokonaiskäytöstä
- Esimerkiksi tunnistetaan palvelut, joilla on paljon yhteisiä asiakkaita

Tavoitteet ja mittarit

Näkökulma	Menestystekijä	Mittarit, käyttöönotto
Asiakas	Asiakkaat saavat palvelun helposti yhden yhteydenoton perusteella, monipuoliset palvelukanavat	<ul style="list-style-type: none">• Yhteydenottojen lukumäärä eri palvelukanavien kautta ja muutos• Yhteydenoton vasteaika paranee
Asiakas	Asiakastyytyväisyys hyvä	<ul style="list-style-type: none">• Asiakaskokemus
Palvelut ja prosessit	Asiakkaan tarpeeseen perustuvat optimoidut palveluprosessit	<ul style="list-style-type: none">• Paljon palveluja käyttävien suhteellinen määrä laskee
Talous	Tehokkaan palvelutuotannon varmistaminen	<ul style="list-style-type: none">• Tarvevakiodut kustannukset suhteessa maan keskitasoon<ul style="list-style-type: none">• Vuonna 2020 alle 100%• Asikassegmenttikohtainen kustannusten muutos<ul style="list-style-type: none">• asiakasvirta-analyysit
Henkilöstö ja osaaminen	Vetovoimainen työnantaja Henkilöstön osaaminen	<ul style="list-style-type: none">• Henkilöstökokemus ja vaihtuvuus asiakasohjauksessa• Osaamisen arviointi

Kiitos!

Ismo Rautiainen

044 729 7982

Ismo.rautiainen@phhyky.fi

www.uusiph.fi

Facebook: Päijät-Hämeen maakunta- ja soteuudistus, [@uusiph](https://www.facebook.com/uusiph)

Twitter: [@uusiph](https://twitter.com/uusiph)



uusiph