

Rohkeita ratkaisuja yhdessä toimien!

Valinnanvapaus haastaa toimimaan toisin

Mia Lindberg
Riitta Pylvänen

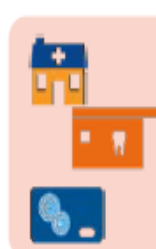
JYVÄSKYLÄ

Sisältö

- Mitä valinnanvapauskokeilu tarkoittaa, taustat
- Mitä kokeillaan?
- Kuinka valinnanvapauskokeilu haastaa toimimaan toisin?
 - Kokeilun isoimmat haasteet
 - Eri toimijoiden näkökulmat (julkinen, yksityinen, asiakas, järjestötoimijat ym.)



Asiakas voi valita nykyistä monipuolisemmin



Sote-keskus, suunhoidon yksikkö, maksuseteli

- Lääkäri ja hoitaja, sosiaalipalvelujen neuvonta
- Hammaslääkärin ja suuhygienistin peruspalvelut
- Jatkossa myös muita sosiaali- ja terveyspalveluja
- Vastuu asiakkaan palvelujen kokonaisuudesta
- Tarvittaessa asiakas voi saada maksusetelin yksittäisten toimenpiteiden hankkimiseen muilta tuottajilta

Suorakulmion



Maakunnan omat palvelut

- Muut valinnanvapauden piirissä olevat palvelut, joita sote-keskus ei tarjoa, kuten sosiaalipalvelut, päivystys ja erikoissairaanhoito
- Asiakas voi valita julkisen palvelun toimipisteen koko maan alueelta
- Erikoissairaanhoidossa julkinen hoitopaikka valitaan yhdessä lähettävän lääkärin kanssa



Asiakasseteli

- Maakunnan liikelaitos myöntää tarvittaessa asiakassetelin asiakassuunnitelman toteuttamiseen
- Maakunta päättää palvelut, asiakas valitsee rekisteröityneen tuottajan koko maan alueelta
- Maakunta vastaa kustannuksista ja asiakas maksaa asiakasmaksun, joka on kaikille tuottajille sama



Henkilökohtainen budjetti

- Henkilökohtaisen budjetin avulla esimerkiksi vanhus- tai vammaispalveluiden asiakas voi vaikuttaa palvelun tai muun tuen sisältöön ja valita palvelun tuottajan
- Asiakas voi asiakassuunnitelman rajoissa päättää mihin ja kenen tuottamiin palveluihin raha käytetään, kuten henkilökohtainen avustaja tai kuljetuspalvelut

Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihanke

” Toimintamallit uudistetaan ja eri organisaatioiden tietojen yhteiskäyttö tehdään mahdolliseksi. Asiakkaan omatoimisuutta ja valinnanvapautta tuetaan ja sähköiset palvelut otetaan käyttöön. Kustannusten kasvua voidaan hillitä. Henkilöstö voi keskittyä työtehtäviin, jotka hyödyttävät eniten asiakkaiden hyvinvointia”

Toimenpide 1: Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessit – asiakas keskiöön

Toimenpide 2: Arvioidaan asumisperusteisen sosiaaliturvan tarkoituksenmukaista kohdentumista

Toimenpide 3: Toteutetaan palvelusetelikokeilu



Miksi kärkihanke?

- Jyväskylän kaupungilla on kokemusta palvelusetelin käytöstä ja valinnanvapaudesta
- STM valitsi 5 kuntaa/kuntayhtymää valintakokeilun piiriin
- Kokeiluun mukaan valikoituvat alueet ja niiden asukkaat ovat edelläkävijöitä, jotka näyttävät suuntaa muulle Suomelle. Kaupunkien, kaupunkilaisten ja paikallisten palveluntuottajien kokemus ja näkemykset ovat koko uudistuksen kannalta ensiarvoisen tärkeitä
- Kokeilut tähtäävät siihen, että löydetään optimaalinen **valinnanvapausmalli, jota voidaan soveltaa vuonna 2019 valtakunnallisesti**



Kokeilulla haetaan vastauksia mm.

1. Kuntalaisten – asiakkaiden näkökulma

- * Kuka, ketkä, miten ja millä perustein vaihdetaan – valitaan palveluntuottaja
- * Asiakastyytyväisyys-, kokemus ja asiakaskäyttäytyminen

2. Palveluntuottajien näkökulma

- * Millaisia palveluntuottajia – uusia – isoja – pieniä
- * Millainen korvausjärjestelmä
 - kapitaatio, käyttöperusteinen, kannustin, sanktio, bonus
- * Monituottajamallin toimivuus ja integraatio palveluiden ja toimijoiden välillä

3. Kaupungin oman toiminnan kilpailukykyisyys ja kehittäminen

- * valinta myös julkisten yksiköiden välillä
- * Järjestäjän ja tuottajan roolitukset
- * Samat seuranta mittarit
- * Kustannukset kokonaisuudessaan

4. Tietojärjestelmät ja tiedon kulku

- * Prosessin järjestelmävaatimukset; järjestäjän, tuottajan ja asiakkaan/kuntalaisen näkökulmasta



Valinnanvapauskokeilun laajuus

- Tuotteena avosairaanhoidon ja sosiaaliohjauksen ja neuvonnan palvelupaketti
- Palvelusetelipilotointi kolmella terveysasema alueella
 - Huhtasuo, Keskusta ja Kuokkala
- Terveysasema-alueiden asukkaat saavat vapaasti käyttää valinnanvapauttaan (asiakas sitoutuu valintaansa vähintään 6 kk ajaksi)
- Rinnalla vahvistetaan terveydenhuoltolain mukaisen valinnanvapauden toteutumista (asiakas sitoutuu valintaansa vähintään 1 vuodeksi)

Vaihto-oikeus:

- Julkisen vaihto-oikeuden kautta Vaajakoskelta Keskustan terveysasemalle siirtyneellä asiakkaalla ei ole valinta-oikeutta kokeilussa
- Julkisen vaihto-oikeuden kautta Keskustasta Palokkaan siirtynyt asiakas voi tehdä valinnan kokeilussa, hänen ei tarvitse odottaa yhden vuoden kulumista siitä kun hän teki vaihdon julkisen palvelun sisällä
- Kokeilun nettisivu <http://www.jyvaskyla.fi/terveys/valinnanvapaus>
- Valinnanvapauskokeilu hanke toteutetaan ajalla 1.1.2017-31.12.2018.



Ajankohtaiskatsaus

- Perusturvalautakunnan päätös 12.1.2017, lautakunta hyväksyi kokeilun sääntökirjan
- Järjestelmätoimittaja on valittu
- Tuottajahaku käynnistyy 13.1. ja ensivaiheen haku päättyy 2.2.2017 klo 16.00
- Ohjausryhmän linjaus kokeilun alkamisesta:
 - Asiakkaat voivat aloittaa valintojen tekemisen 20.2.2017
 - Asiakkaat aloittavat palveluntuottajilla 1.3.2017 alkaen (Hoitovastuu siirtyy tuolloin)
- Valinnaisvapauskokeilun kuntalaistilaisuudet järjestetään viikolla 7 (kolme tilaisuutta, yksi kullakin alueella)
- Aukkaiden neuvontapuhelin 014 266 0133 avataan 16.1.2017



Valinnanvapauskokeilun valintaprosessi



Valinnanvapaus haastaa toimimaan toisin

Kokeilun isoimmat haasteet:

- Rahoitusmallin testaaminen, tuottajien saaminen mukaan
- Verkostoyhteistyö
- Viestintä
- Asiakkaiden saaman hyödyn ja terveystvaikutusten mittaaminen
- Valintojen toteuttaminen sujuvasti sähköisesti
- Potilastiedon siirtyminen
- Valtakunnallisten järjestelmien käyttöönotto / valmius



Valinnanvapaus haastaa toimimaan toisin

Asiakkaan näkökulma:

- Pohdittavaksi, mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys?
- Mahdollisuus tehdä valintoja, vertailla tuottajia ja suunnitella paremmin omia palveluitaan
- Valintaan liittyy aina vastuun ottaminen omasta hyvinvoinnista
- Huolenpito niistä asiakkaista, jotka eivät jostain syystä pysty valitsemaan tai ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan
- Palveluketjun pirstoutuminen => palveluohjauksen merkitys
- Sähköinen asiointi



Valinnanvapaus haastaa toimimaan toisin

Julkisen palvelutuotannon näkökulma:

- Asiakaslähtöisyys/asiakaspalvelu
- Palveluohjauksen kehittäminen
- Asiakkaista ”kilpaileminen”, oman toiminnan markkinoiminen, palvelumuotoilu
- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa, integraatio
- Uusien toimintatapojen omaksuminen
- Asiakkaan oma vastuu hyvinvoinnistaan
- Laadukkaan palvelun tuottaminen
- Sähköisen asioinnin kehittäminen, uudenlaiset palvelun tuotantotavat, moniammatillinen yhteistyö



Valinnanvapaus haastaa toimimaan toisin

Järjestötoimijoiden näkökulma:

- Eri roolien tunnistaminen ja näkyväksi tekeminen
- Järjestöjen monet roolit, palveluntuottajina, vertaistuen tarjoajina, asiantuntijoina, ryhmien vetäjinä, hyvinvoinnin edistäjinä
- Palveluiden tuotteistaminen ja löydettävyys
- Luontevan roolin löytäminen sosiaali- ja terveyspalveluiden kentässä
- Asiakkaiden luokse ammattilaisten joukkoon pääseminen



Valinnanvapaus haastaa toimimaan toisin

Yksityisten palveluntuottajien näkökulma:

(Yritykset ja palveluita tuottavat kolmannen sektorin toimijat)

- Julkisen palvelun tuottaminen
- Asiakkaiden odotuksiin vastaaminen, imagon säilyttäminen
- Uusi rahoitusmalli
- Yhteistyö palveluiden järjestäjän kanssa
- Uudet toimintamallit
- Yritysverkostot, pienten yritysten rooli ja mahdollisuudet
- Uusien yritysten syntyminen



Yhdyspintatyö

JÄRJESTÄJÄ

Vapaan
valinnan tuote,
julkinen sote-
asema



Vapaan
valinnan tuote,
yksityinen
sote-asema



Vapaan
valinnan tuote,
yksityinen
vastuutiimi



Perheiden ennaltaehkäisevät
sosiaali- ja terveystalvet

Sosiaalipalvelut

Vanhuspalvelut

Terveyskeskussairaala

Avoterveydenhuolto

Erikoissairaanhoido

KELA

Yritykset – itse
maksettavat
hyvinvointipalvelut

Järjestöt –
hyvinvoinnin
edistäminen

Sivistyspalvelut

JYVÄSKYLÄ