

# SOTE-PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN

9.11.2017  
Mikael Palola

Two thick, light green curved lines that intersect and sweep across the bottom right corner of the slide.

*Keski-Suomi*  
2020

# Järjestäjän ja tuottajan roolit ja tehtävät

## Järjestäminen



- Tarpeiden selvittäminen
- Tavoitteiden asettaminen
- Rahojen kohdentaminen
- Palveluiden, palvelupolkujen ja etuisuuksien yms. määrittely
- Myöntämiskriteereiden määrittely

- Asiaksmaksujen määrittely
- Asiakas- ja palveluohjauksesta sekä integroinnista huolehtiminen
- Tuotannon linjauksista päättäminen
- Tuottajien kriteereistä päättäminen
- Valvontasuunnitelman vahvistaminen



## Tuottaminen

- Tuottaa palveluja järjestäjän määrittelemien vaikutus- ja laatuvaatimusten mukaisesti

- Päättää toimitiloistaan, henkilöstöstään, prosesseistaan, tukipalveluistaan jne.

### Suoran valinnan palvelut

- Yksityiset tuottajat
- Julkiset tuottajat



### Asiakasetelipalvelut

- Yksityiset tuottajat
- Julkiset tuottajat



### Ei-valinnan vapauden piirissä olevat palvelut

- Julkiset tuottajat
- Yksityiset tuottajat julkisen tuottajan alihankkijana



# Järjestäjän ja tuottajan roolit ja tehtävät

Järjestäjä



Tuottajat

Punainen Risti 

OPTEAM

sydän  
Tekee hyvää.

 MedGroup

 PIHLAJALINNA

MAAKUNNAN  
YHTIÖ(T)

MAAKUNNAN  
LIKELAITOS

 MEHILÄINEN

Esperi

YIT

DESTIA

Terveystalo

Attendo 

 CORONARIA  
BETTER HEALTHCARE

Huom. satunnaisesti valittuja esimerkkejä

Keski-Suomi  
2020

# Järjestäjän ja tuottajan roolit ja tehtävät

Asukkaat ja  
asiakkaat



Konserni



Järjestäjä



Tuottajat



Strategia(t)

Toiminta-arkkitehtuuri

Palvelut  
Palvelupolut  
Palveluohjaus  
Asiakassuunnitelmat  
Tuotantoprosessit  
Hallinnolliset tukipalvelut  
Tuotannolliset tukipalvelut

Tieto-arkkitehtuuri

Tietojärjestelmä-arkkitehtuuri

Teknologia-arkkitehtuuri

# Järjestäjän ja tuottajan roolit ja tehtävät

Järjestäjä ja tuottaja osa samaa konsernia jatkossakin

Maakuntavaltuusto, -hallitus, muut toimielimet

Maakuntajohtaja

Maakuntakonserni

Järjestäjä

Tuottaja

Tukipalvelut

# Järjestäjän ja tuottajan roolit ja tehtävät

Esim. Palveluverkon määräytyminen

## Järjestäjä

Maakuntavaltuusto



- Määrittelee palvelut (mm. mitä, millaisia, missä, miten, kenelle, kuinka paljon, millä hinnalla, kenen tuottamana)
- Määrittelee kriteerit palveluntuottajille, hyväksyy, ohjaa ja valvoo tuottajia

## Tuottajat

Julkinen ja/tai yksityiset



- Päättävät toimipaikkaverkostostaan, toimitiloistaan, henkilöstöstään, tukipalveluistaan sekä yhteistyökumppaneistaan järjestäjän linjausten sekä asiakkaiden valintojen perusteella

## Asukkaat

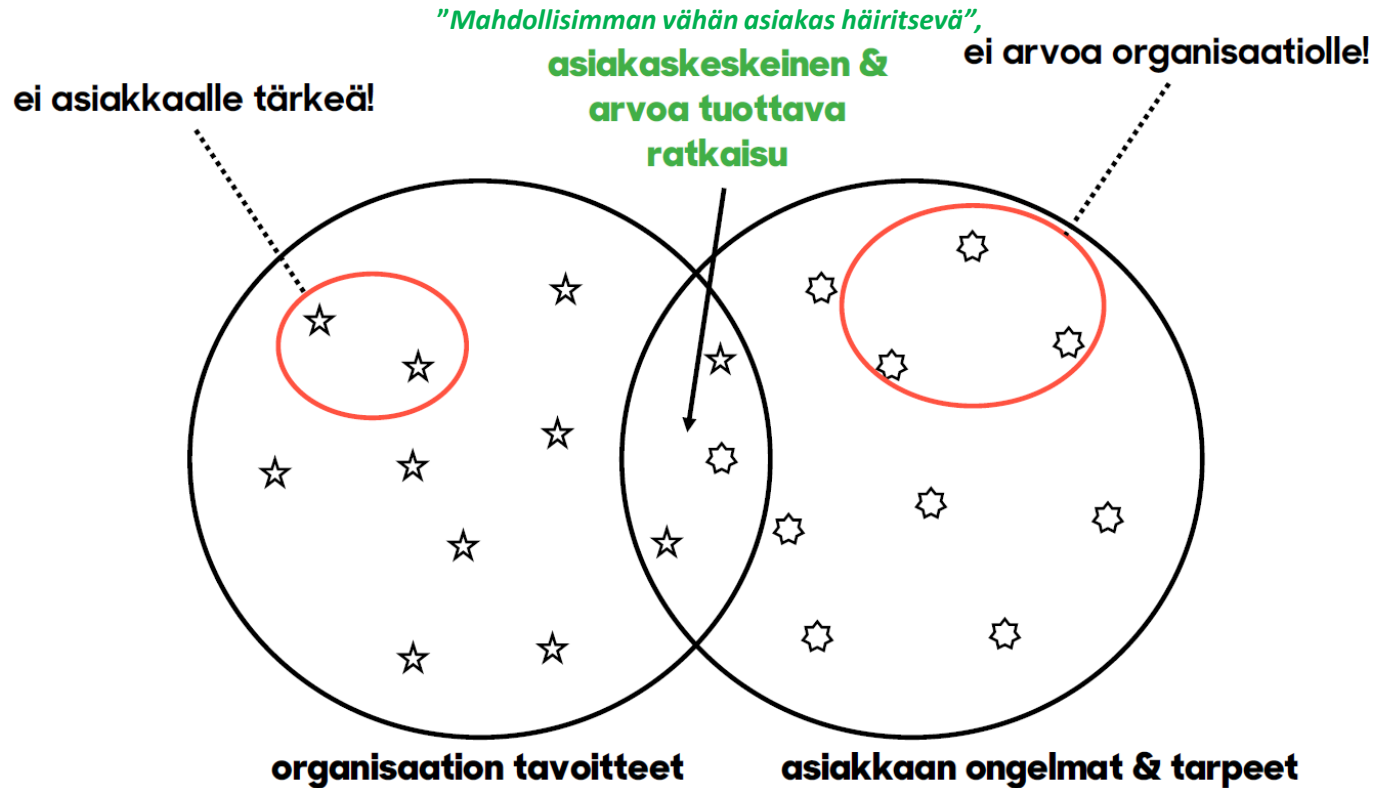
Kansalaisina ja asiakkaina



- Valitsevat vaaleilla jäsenet maakuntavaltuustoon
- Valitsevat suoran valinnan palveluiden ja asiakasetelipalveluiden tuottajat ja niiden toimipaikat
- Valitsevat liikelaitoksen toimipaikat

Kansalaiset määrittelevät omilla valinnoillaan maakunnan palveluverkon ja lähipalvelut

# Palveluiden ja viranomaistehtävien suunnittelu



# Palveluiden järjestäminen ja tuottaminen

Maakunnan tapa <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimeenpanna lainsäädäntöä ja huolehtia viranomaistehtävistä</li> <li>- Vastata asukkaiden ja asiakkaiden tarpeisiin ja ratkaista asukkaiden ja asiakkaiden ongelmia</li> <li>- Huolehtia palvelu- ja hoitoketjuista</li> <li>- Ohjata palveluntuottajia</li> </ul>	Sisältö	Laatu ja vaikutus	Saatavuus	Yhdyspinta	Myöntämiskriteerit	Asiakasmaksut	Kustannus maakunnalle	Tuotanto						
								Maakunta- virasto	Järjestäjän kilpailuttamat	Liikelaitos	Asiakasseteli	Sote-keskus	Suunnitelmien yksikkö	HB
<b>Asiakas- ja palveluohjaus</b>														
<b>Ennaltaehkäisevä toiminta</b>														
<b>Vastaanotto</b>														
Hoidon- ja palvelutarpeen arviointi														
Lääkärivastaanotto														
Hoitajavastaanotto														
Fysioterapeutin vastaanotto														
Psykiatrinen tiimi														
Sosiaaliohjaus														
Ravitsemusterapia														
<b>Diagnostiset tutkimukset</b>														
Laboratoriotutkimukset														
Kuvantaminen														
Endoskopia-tutkimukset														
Kuulotutkimus														

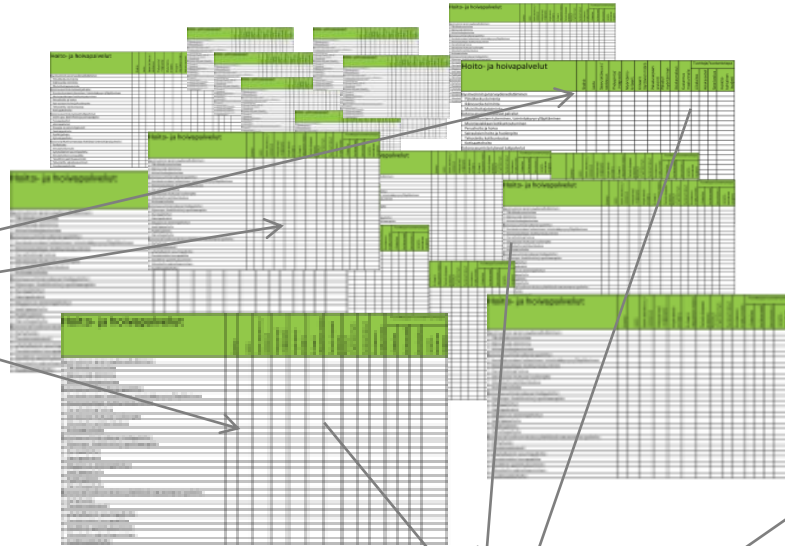
*Esim. sote-keskuspalvelut*



# Palveluiden järjestäminen ja tuottaminen

## Palveluiden määrittely

## Resurssien kohdentaminen



Asiakassuunnitelma



Asiakkuuksien hallinta

## Tuotannon linjaukset

### Suoran valinnan palvelut



### Asiakasetelipalvelut



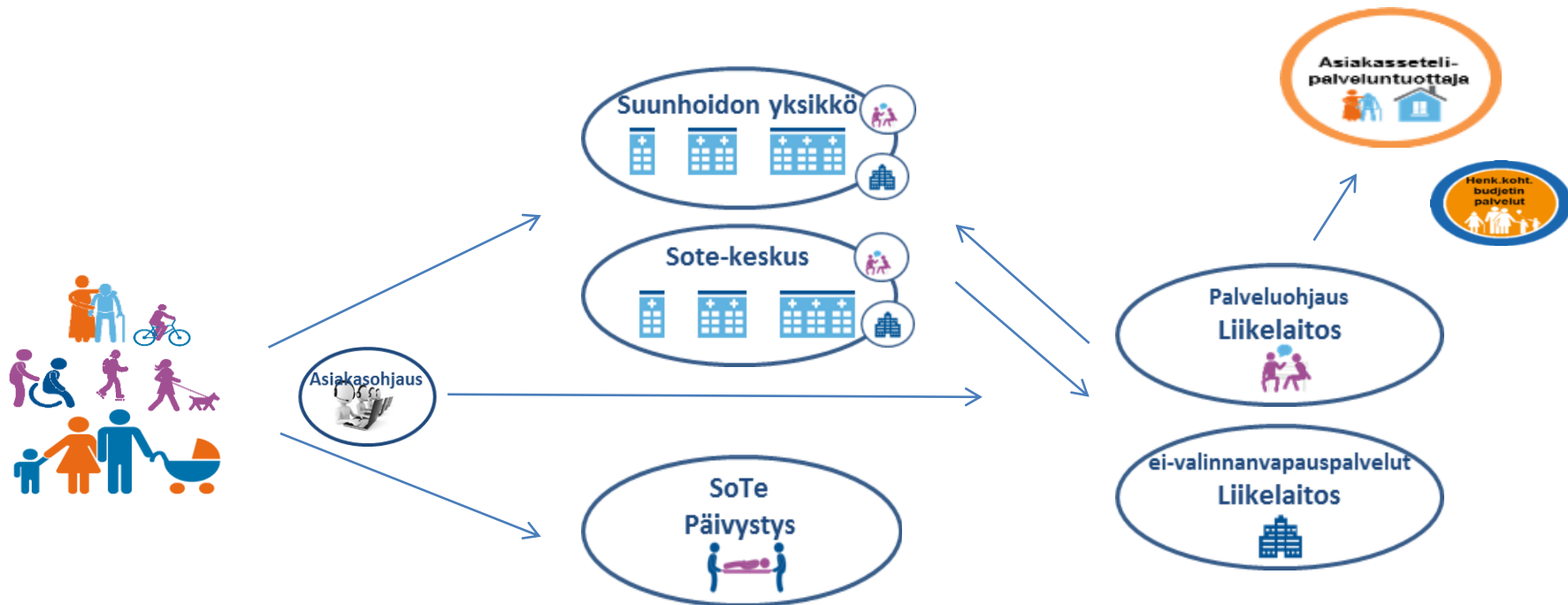
### Liikelaitoksen palvelut



**Keski-Suomi**  
2020

# SOTE-MUUTOS

## Keski-Suomen sote-mallin näkökulmasta

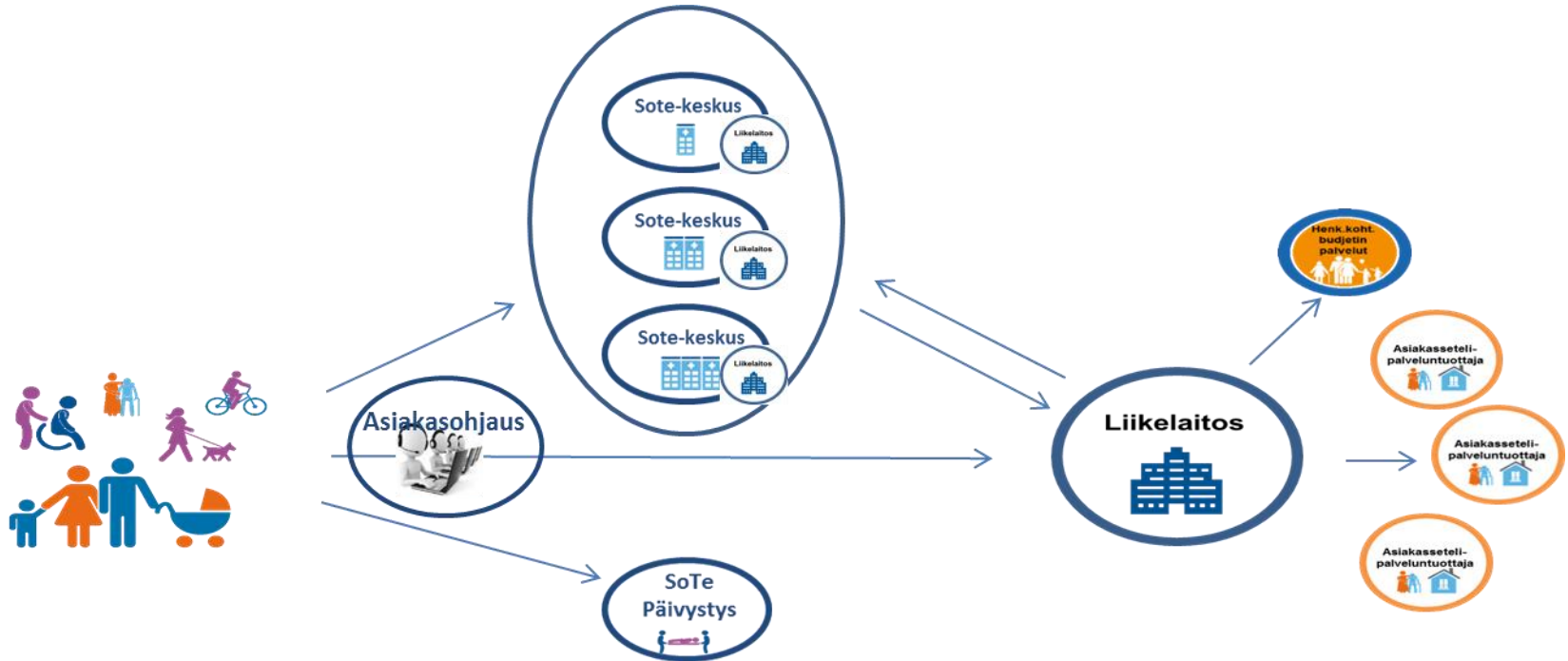


**HUOM!**

*Valmistelijan alustavaa pohdintaa esivalmisteluvaiheen linjausten ja valinnanvapauslakiesityksen pohjalta*

**Keski-Suomi**  
2020

# Keski-Suomen sote-malli



- *Hammashoidon yksiköt sote-keskusten tapaan*
- *Liikelaitoksessa mm. sairaalat, sosiaalityöntekijät, palveluohjaajat*
- *Liikelaitoksen palvelut sote-keskuksissa, hammashoidon yksiköissä ja sairaaloissa*

# Järjestämiseen liittyvät valmistelutehtävät

## TARPEET JA TAVOITTEET

Lainsäädäntö  
Suositukset  
Indikaattorit  
Kansalaispalaute  
Makunnan TIKKE

Maakunta-  
strategia

## TEHTÄVIEN JA PALVELUIDEN MÄÄRITTELY

Sisältö  
Laatu  
Saatavuus  
Saavutettavuus  
Yhdyspinnat ja integrointi  
Asiakas-, hoito- ja palveluketjut  
Tehtäviin ja palveluihin kohdistettavat määrärahat  
Myöntämiskriteerit  
Asiakasmaksut  
Järjestämiseen liittyvien tukipalveluiden ohjaus

Järjestämis-  
suunnitelma  
Palvelukuvaukset

## ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS

Asiakkuuksien hallinta  
Asiakassuunnitelmat  
Yleinen neuvonta ja ohjaus  
Asiakasohjaus  
Palveluihin ohjaus  
Palveluissa ohjaaminen  
Palvelutarpeen arviointi  
Palveluiden ja etuisuuksien myöntäminen  
Valinnanvapauden (listautuminen, setelit) hallinnointi

Järjestämis-  
suunnitelma  
Palvelukuvaukset

## TUOTANNON LINJAUKSET

Maakuntaviraston palvelut  
Liikelaitoksen palvelut  
Asiakaseteli-palvelut  
Kilpailutettavat palvelut  
Suoran valinnan palvelut  
Henkilökohtaisen budjettiin sisällytettävät palvelut

Järjestämis-  
suunnitelma

## TUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEEN

Kriteerien määrittely  
Tuottajien hyväksyminen ja sopimukset  
Tuottajille maksettavat korvaukset

Sääntökirjat

## TUOTTAJIEN VALVONTA

Tuottajien ohjaaminen  
Tuottajien valvonta  
Bonus-sanktio -mallit

Valvonta- ja omavalvonta-  
suunnitelma

# Järjestämistehtävien valmisteluvastuut

Tehtävä/palvelukokonaisuus	Joryn vastuuhenkilö
<b>KASVUPALVELUT</b>	
Työ- ja elinkeinopalvelut	Tuula Säynätmäki
Kotoutumispalvelut	Pasi Patrikainen
Maatilapalvelut	Pasi Patrikainen
<b>INFRA JA YMPÄRISTÖ</b>	
Liikenne- ja tienpitopalvelut	Pasi Patrikainen
Alueiden käytön ja rakentamisen ohjauspalvelut	Pekka Hokkanen
Vesihuollon palvelut	Kari Lehtinen
Luontopalvelut	Kari Lehtinen
Vesienhoidon ja kalatalouden palvelut	Pasi Patrikainen
<b>ALUEIDEN KEHITTÄMINEN</b>	
Yleinen alueiden kehittäminen	Pekka Hokkanen
Maaseudun kehittämispalvelut	Pasi Patrikainen
<b>ASIAKASOHJAUS</b>	
	Anu Pihl
<b>TUOTTAJIEN OHJAUS</b>	
	Matias Lahti

Tehtävä/palvelukokonaisuus	Joryn vastuuhenkilö
<b>PERUSTURVAPALVELUT</b>	
Ympäristöterveydenhuollon palvelut	Mikael Palola
Hyvinvoinnin ja terveyden sekä turvallisuuden edistäminen	Mikael Palola
Pelastustoimen palvelut	Simo Tarvainen
Valmius- ja varautumisasiat	Simo Tarvainen
Sosiaali- ja terveystyöpalvelut	Mikael Palola
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Marja Laurila
Aikuisten sosiaalipalvelut	Marja Laurila
Työterveyshuollon palvelut	Päivi Ylä-Kolu
Hoito- ja hoivapalvelut	Raija Kolehmainen
Suun terveydenhuollon palvelut	Päivi Ylä-Kolu
Erikoissairaanhoidon palvelut	Vesa Kataja
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Raija Kolehmainen
Vammaisten palvelut	Armi Lehtinen
Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut	Heljä Lundgrén-Laine
Sote-keskuspalvelut (vastaanotto)	Päivi Ylä-Kolu
Päivystyspalvelut	Vesa Kataja
Ensihoidon palvelut	Vesa Kataja

# Järjestämistehtävien valmistelun työsuunnitelma

2017					2018												2019	2020
8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Kuntien ja maakunnan yhteistyökäytännöt																		
Nykytila-analyysi ja indikaattorit																		
Järjestämisen periaatteet ja tavoitteet																		
Järjestäjän tehtävän ja roolin määrittely																		
<b>Palveluiden määrittely</b> - Määrittelysapluunat 9/17 - Valmistelun vastuuttaminen 9/17 - Järjestämissuunnitelma 1. vrs. 9/17 – 12/17, 2. vrs. 3/18 - Palvelukuvaukset 1. vrs. 9/17 – 12/17, 2. vrs. 3/18					<b>Suunnitelmien toimeenpano organisaatioiden 2019 talousarvioihin ja toimintasuunnitelmiin</b> - Palvelurakennetavoitteet - Myöntämiskriteerit ja asiakasmaksut - Valinnanvapauskokeilu ja –pilotti - Palvelurakennetavoitteet, myöntämiskriteerit, asiakasmaksut - Asiakassetelisääntökirjat - Maakunnallinen Kaapo													
<b>Tuottajien hyväksymiskriteereiden ja tuottajien hyväksymiseen, ohjaamiseen ja valvontaan liittyvien käytäntöjen määrittely</b> - Sääntökirjan yleinen osa 1. vrs. 3/18 - Sääntökirjan palvelukohtaiset osiot 1. vrs. 3/18																		
<b>Asiakkuuksien hallinta ja asiakas/palveluohjaus</b> - Asiakkaiden ja asiakasryhmien määrittely 12/17 - Asiakas- ja palveluohjaus 1. vrs. 12/17, 2. vrs. 3/18 - Palvelutarpeen arviointi ja myöntäminen 1. vrs. 12/17, 2. vrs. 3/18					<b>Järjestäjän organisaatio ja resursointi</b>													
Yhteistoiminta-alueen/alueiden toiminta ja sopimukset																		
Konsernipalveluihin liittyvät järjestäjän tehtävät																		

Tarkempi aikataulusuunnitelma erillisessä excelissä

# Valinnanvapauspilotin tavoitteet Keski-Suomessa

Tehtävien ja roolien sekä niihin liittyvien käytäntöjen määrittely ja pilotointi

## Järjestäjä



- Sote-keskukseen sisällytettävä palvelurepertuaari, palveluiden ja niiden saatavuus-, vaikutus- yms. tavoitteet
- Asiakasohjaus ja asiakassuunnitelmat sekä yksilö- ja väestötason integraatio
- Asiakasmaksut, maksujen periminen, maksukattojen seuranta
- Terveyden edistämiseen liittyvät roolitukset
- Asiakkaiden listautuminen ja listaaminen sekä palautteen anto ja tuottajan vaihtaminen
- Tuottajille maksettavat korvaukset
- Tuottajien hyväksymiskriteerit
- Tuottajien hyväksyntä, ohjaus ja valvonta
- Markkinoiden hallinta, toimivuuden varmistaminen
- Tietojärjestelmät

## Tuottajat



- Järjestäjän määrittelemien palveluiden ja vaikutustavoitteiden toteuttaminen mm: palvelumuotoilu, palveluverkko, toimitilat, henkilöstö, tukipalvelut
- Julkisen Sote-keskuspalvelutuotannon kilpailukykyisyys
  - Markkinointi
  - Tuottavuus
  - Toiminnanohjaus
- Sote-keskukseen vietävien julkisten yhteisten palveluiden toteuttaminen ja toimintaprosessien mallintaminen
- Järjestäjälle raportointi
- Järjestäjän hyväksymiskriteerien täyttäminen
- Eri tuotanto –organisaatioiden toteuttaminen liikelaitos - yhtiö

## Asukkaat, asiakkaat



- Omaa elämää, elämäntapaa sekä hyvinvointia ja terveyttä koskevat valinnat
- Oman arjen sujumisesta, omasta hyvinvoinnista ja terveydestä huolehtiminen
- Palvelutuottajien vertailu ja tuottajan valinta/listautuminen
- Palautteen anto ja tuottajan vaihtaminen

# Järjestäjän alustavat palveluverkkolinjaukset

## Esivalmistelun loppuraportti /sote-palvelustrategia:

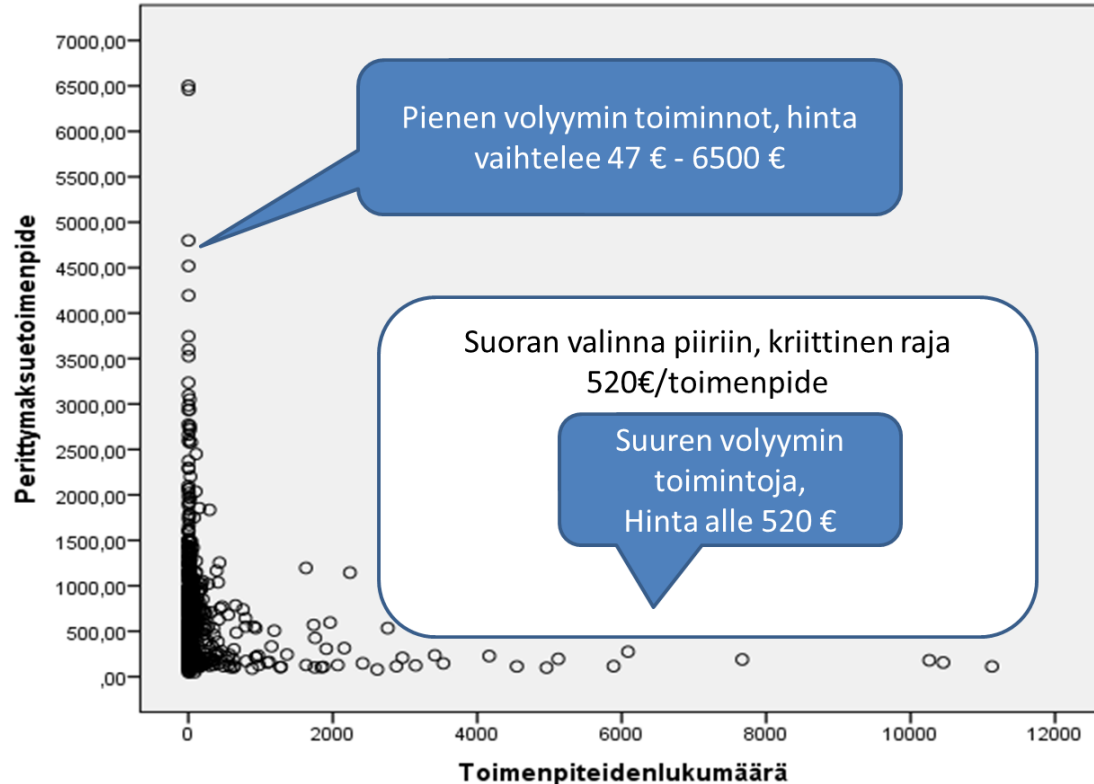
- Sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden määrittelyssä ovat lähtökohtana järjestämislain mukainen palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden turvaaminen ja kansalaisten yksilölliset palvelutarpeet sekä maakunnan eri osien väestölliset hyvinvointiin ja terveyteen sekä alueiden väestö- ja elinkeinorakenteeseen ja yksilöiden sosioekonomiseen asemaan liittyvät erityispiirteet
- Palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta koskevilla ratkaisuilla pyritään myös lisäämään kansalaisten valinnanvapautta, vahvistamaan palvelumarkkinoiden toimivuutta, tukemaan alueiden elinvoimaisuutta sekä vahvistamaan asumisen ja elinkeinotoiminnan edellytyksiä koko maakunnan alueella
- Tavanomaiset vastaanottoluonteiset palvelut ovat saatavilla kunta- ja asutuskeskuksissa niin, että ne ovat valtaosalle kansalaisista saavutettavissa tyypillisin asioinnissa käytettävien liikennevälinein enimmillään noin puolen tunnin matkan päässä kotoa
- Vastaanottopalvelut, jotka edellyttävät sairaalaympäristöä, on saatavissa liikelaitoksen sairaala Novasta Jyväskylästä
- Ikäihmisten päivä-/toimintakeskuspalveluja on saatavilla lähellä asiakkaidentyyppillisiä arkiympäristöjä niin, että ne ovat valtaosalla asiukkaista enimmillään noin 45 minuutin päässä kotoa
- Muiden (kuin ikäihmisten) asiakasryhmien päivä-/toimintakeskuspalveluja on saatavilla lähellä asiakkaiden tyypillisiä arkiympäristöjä niin, että ne ovat valtaosalla asiukkaista enimmillään noin tunnin päässä asiakkaan kotoa
- Kotihoidon palveluja tarjotaan koko maakunnan alueella. Kotihoidon palveluidensisällöt ja saatavuus voivat vaihdella alueittain asiakasmäärien ja välimatkojenperusteella
- Ikäihmisten asumispalveluja on saatavissa lähellä asiakkaiden tyypillisiä arkiympäristöjä niin, että ne ovat valtaosalla asiukkaista enimmillään noin tunnin päässä heidän tutusta arkiympäristöistään
- Muiden (kuin ikäihmisten) asiakasryhmien asumispalveluja pyritään järjestämään mahdollisimman lähellä asiakkaiden arkiympäristöjä, mutta niihin liittyvien erityispiirteiden johdosta palvelut voivat sijaita myös etäämmällä



# Järjestäjän alustavat palveluverkkolinjaukset

- Sote-keskusten ja liikelaitoksen tuottamat tavanomaiset vastaanottopalvelut ovat sähköisesti saatavilla ja saavutettavissa
- Asiakas saa valitsemaltaan palveluntuottajalta (suoran valinnan, asiakasseteli, liikelaitos) kaikki järjestäjän määrittelemät ao. palvelut
- Sote-keskusten ja hammashoidon yksiköiden palvelut jaotellaan palveluiden laajuuden ja aukioloaikojen mukaisesti kolmeen kokoluokkaan (S, M, L)
- Palveluntuottajat päättävät yksiköidensä koosta ja sijoittumisesta
- Järjestäjä varmistaa, että kaikissa nykyisissä alle 5 000 asukkaan kuntakeskuksissa on vähintään yksi S-koon sote-keskus ja hammashoidon yksikkö, kaikissa yli 5 000 asukkaan kunta- ja asutuskeskuksissa vähintään yksi M-koon sote-keskus ja hammashoidon yksikkö, kaikilla palveluntuottajilla on maakunnan alueella vähintään yksi L-koon sote-keskus ja hammashoidon yksikkö
- 95%:lla keskisuomalaisista on vähintään yksi S-koon sote-keskus ja hammashoidon yksikkö alle 0,5 tunnin matkan päässä ja yksi M –koon sote-keskus ja hammashoidon yksikkö tunnin matkan päässä kotoa
- 95%:lla keskisuomalaisista on vähintään yksi sairaalan vuodeosasto alle tunnin matkan päässä kotoa
- Liikelaitoksen tuottamia ”erityistason” vastaanotto-, konsultaatio- ja toimenpidepalveluja on saatavilla M-koon sote-keskuksissa ja hammashoidon yksiköissä
- Liikelaitoksen tuottamat tavanomaiset palveluohjauksen ja sosiaalityön vastaanottopalvelut on saatavilla asiakkaan valitseman sote-keskuksen yhteydessä
- Sellaiset tavanomaiset vastaanottopalvelut ja toimenpiteet, jotka edellyttävät sairaalaympäristöä, on saatavissa maakunnan alueella
- Kotihoidon palveluja tarjotaan koko maakunnan alueella. Kotihoidon palveluidensisällöt ja saatavuus voivat vaihdella alueen kotihoidon asiakasmäärien ja –tiheyden perusteella (määrittely perustuu väestöruutuihin)
- Kaikissa nykyisissä kuntakeskuksissa on vähintään yksi päivä-/toimintakeskus (voi olla kaikkien asiakasryhmien yhteinen)
- 95%:lla keskisuomalaisista toimintakeskuksen asiakkaista on vähintään yksi päivä-/toimintakeskus alle tunnin matkan päässä kotoa
- 95%:lla keskisuomalaista ikäihmisistä on vähintään yksi ikäihmisten asumispalveluyksikkö 0,5 tunnin päässä heidän tutusta arkiympäristöstä
- Muiden (kuin ikäihmisten) asiakasryhmien asumispalveluja pyritään järjestämään mahdollisimman lähellä asiakkaiden arkiympäristöjä, mutta niihin liittyvien erityispiirteiden johdosta palvelut voivat sijaita myös etäämmällä

# Suoran valinnan piiriin sote-keskuksiin sisällytettäviä esh-palveluja

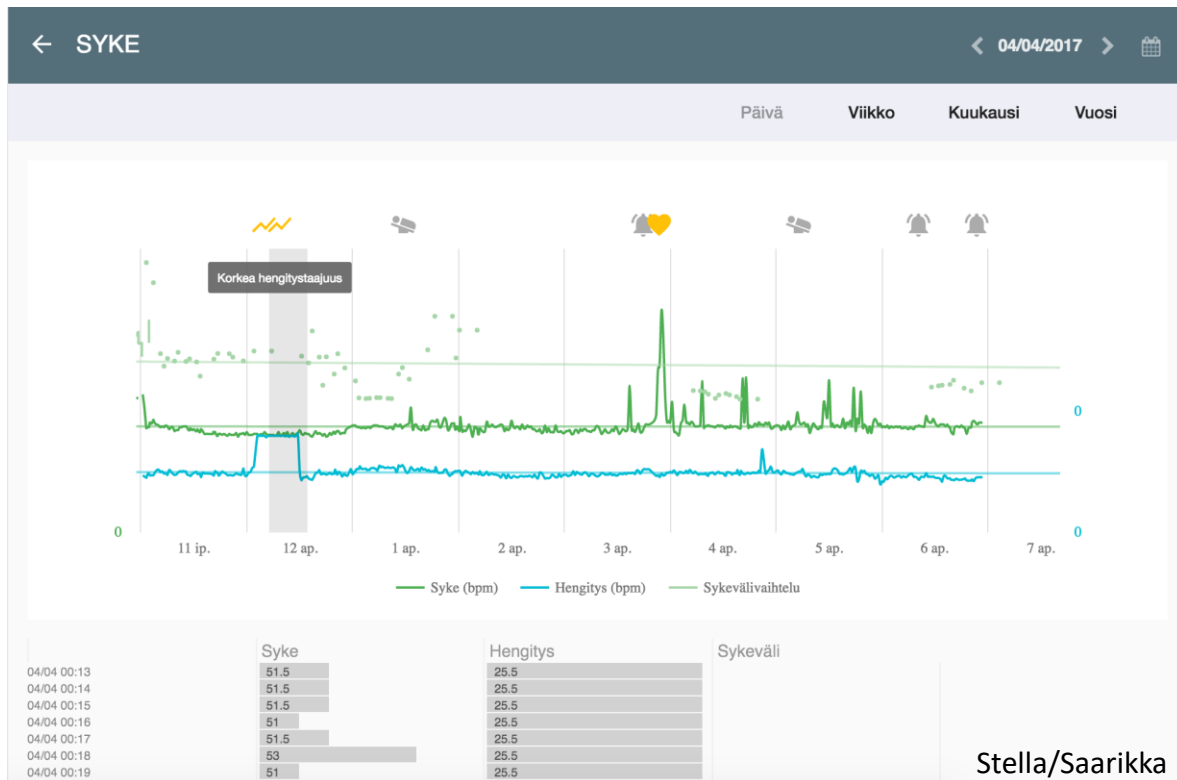


- Analyysissä käytetty aineistona Kelan tilastoa vuodelta 2016 yksityislääkäreiden tekemien toimenpiteiden korvauksista sisältäen yhteensä 715 toimenpidekokonaisuutta.
- Tiedosto sisältää noin 3,5 miljoonaa korvausta maksettuina 1,5 miljoonalle kansalaiselle.
- Toimenpiteiden asiakaslaskutus on ollut yhteensä 351 miljoonaa ja korvauksia oli maksettu 59 miljoonaa.

Olli-Pekka Ryyänen

# Saumaton yhteistyö ja palvelujen integraatio

## Reaaliaikainen palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelman muotoilu



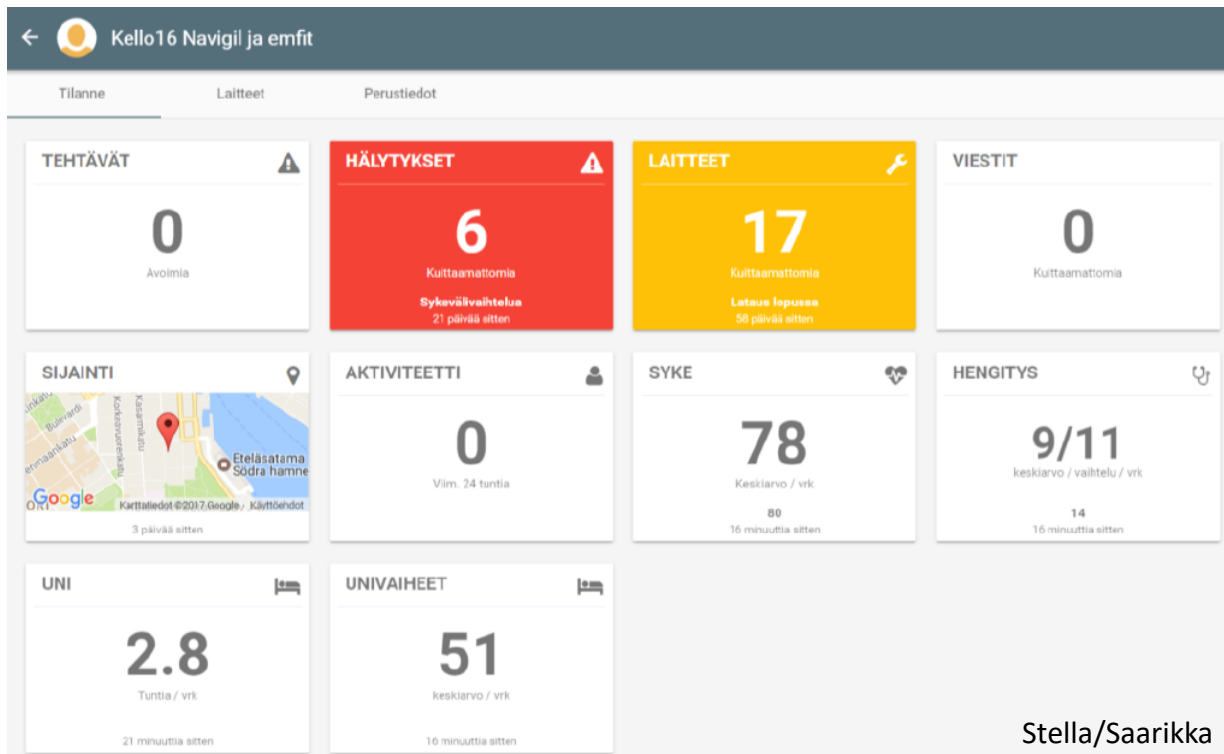
- Asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä, terveyttä jne. seurataan reaaliaikaisesti etämonitoroinnin avulla
- Koneäly oppii asiakkaan arkirytmien yms. seuraa ja hälyttää muutoksista
- Järjestäjän asiakasvastaava/case manager tms. varmistaa, että asiakassuunnitelma muovaantuu reaaliaikaisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti
- Palveluntuottajat saavat reaaliaikaisesti tiedon asiakassuunnitelman muutoksista

Stella/Saarikka

*Keski-Suomi*  
2020

# Saumaton yhteistyö ja palvelujen integraatio

## Reaaliaikainen palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelman muotoilu

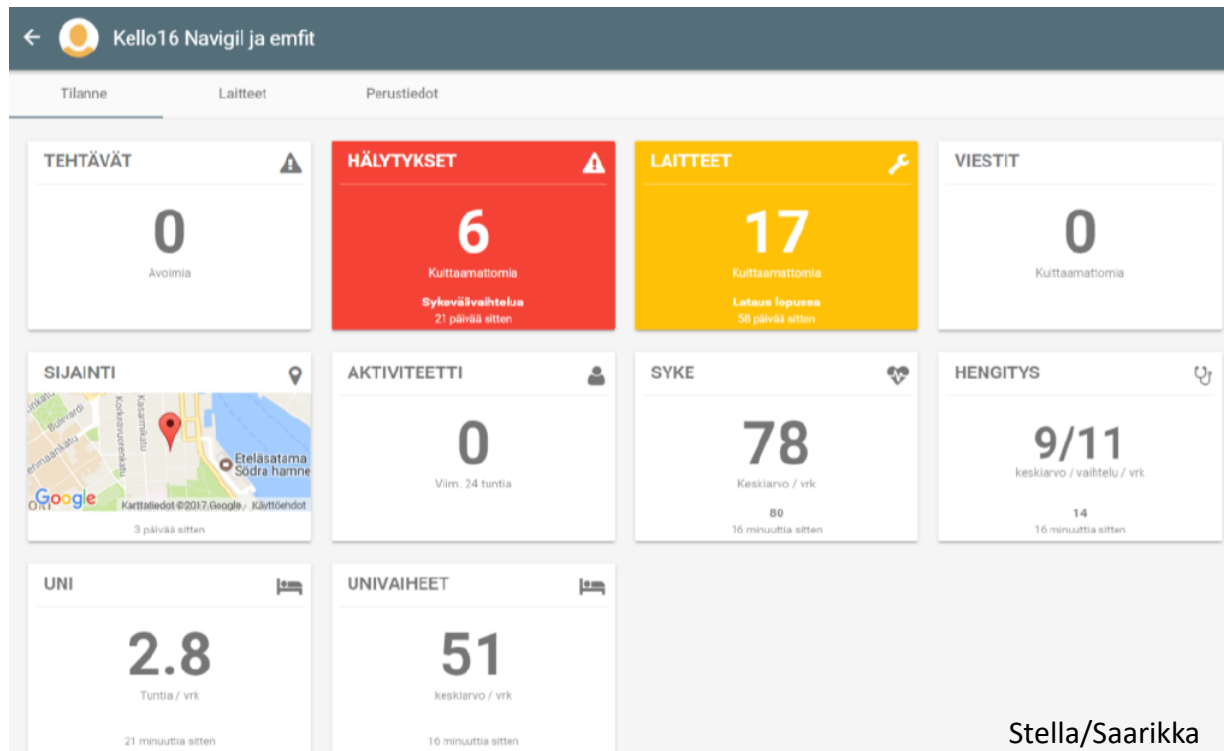


- Asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä, terveyttä jne. seurataan reaaliaikaisesti etämonitoroinnin avulla
- Koneäly oppii asiakkaan arkirytmien yms. seuraa ja hälyttää muutoksista
- Järjestäjän asiakasvastaava/case manager tms. varmistaa, että asiakassuunnitelma muovaantuu reaaliaikaisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti
- Palveluntuottajat saavat reaaliaikaisesti tiedon asiakassuunnitelman muutoksista

*Keski-Suomi*  
2020

# Saumaton yhteistyö ja palvelujen integraatio

## Järjestäjän lennonjohtotorni



Stella/Saarikka

Järjestäjä voi seurata reaaliaikaisesti mm.

- Väestömäärää, väestön hyvinvointi- ja terveystilannetta, vajeita, muutoksia eroja jne.
- Palveluiden piirissä olevia väestö- ja yksilö sekä palvelutuottajakohtaisesti
- Asiakassuunnitelmien toteutumista
- Tuottajien toimintaa, palveluiden laatua, kriteereiden toteutumista

*Keski-Suomi*  
2020