

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Jyväskylän valinnanvapauskokeilu

Riitta Pylvänen
projektipäällikkö

JYVÄSKYLÄ

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 =
Valinnanvapauskokeilu

- Kokeilu toteutetaan viidessä kunnassa/kuntayhtymässä ajalla 1.1.2017-31.12.2018



STM:n valinnanvapauskokeiluun valitut kunnat/ kuntayhtymät

Rahoitettavien hankkeiden painopistealueet ovat:

- Hyvinkään kaupungin hallinnoima konsortio: tuottajien korvausmalliin sisältyvän bonus-sanktio - elementin käyttö sekä henkilökohtaisen budjetin käyttö jatkopalveluissa, 2 milj. euroa
- Hämeenlinnan kaupunki: tuottajien korvausmalliin sisältyvän ikäryhmäpainotteisen kapitaatiokorvauksen käyttö sekä sähköisten omahoitopalvelujen kytkeminen valinnanvapauspalvelujen yhteyteen, 2 milj. euroa
- Jyväskylän kaupunki: yritys- ja järjestöyhteistyö, jossa osapuolten kesken kehitetään mm. valinnanvapauden piiriin kuuluvaa palvelutuotetta, tuetaan pienten yritysten verkottumista sekä syvennetään järjestöjen roolia hyvinvoinnin edistäjinä, 0,8 milj. euroa
- Tampereen kaupunki: tuottajien korvausmalliin sisältyvän suoritepohjaisen elementin käyttö sekä palvelusetelin käyttö jatkopalveluissa, 1,5 milj. euroa
- Ylä-Savon sote-kuntayhtymä: haja-asutusalueen kokeilu suppeamman valikoiman palveluilla, 1,5 milj. euroa.

Lisäksi rahoitusta jätetään erikseen myönnettäväksi kokeilun aikana tarvittavien muutosten tai laajennusten toteuttamiseen.



Kokeilulla haetaan vastauksia

1. Kuntalaisten – asiakkaiden näkökulma

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

2. Palveluntuottajien näkökulma

- * Millaisia palveluntuottajia – uusia – vanhoja – 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 toteutus

- Kokeiluun kuuluvat kaikki **Huhtasuon, Keskustan ja Kuokkalan terveysasemien alueilla** asuvat kuntalaiset (62 000 asukasta).
- Kokeilu ei koske alueen ikäihmisiä, jotka ovat palveluasumisen tai säännöllisen kotihoidon piirissä.
- Asiakasmaksut palvelupakettiin sisältyvistä palveluista ovat täysin samat kuin kaupungin omissa palveluissa. Lasku tulee Jyväskylän kaupungilta.
- Palveluntuottajalle maksetaan kapitaatiokorvaus kerran kuukaudessa
- Valinta tehdään kuudeksi kuukaudeksi kerrallaan, jonka jälkeen voi ilman eri ilmoitusta jatkaa valitulla palveluntuottajalla.
- Uusi valinta pitää tehdä, jos haluaa vaihtaa tuottajaa tai palata takaisin kunnalliselle palveluntuottajalle.



Portaali asiakkaiden valintaan

- Asiakkaiden valinnanvapausjärjestelmän toimittajaksi valittiin Polyconin Effector -järjestelmä
- Asiakkaat tekevät valinnan osoitteessa www.palse.fi/jyvaskyla
- Valinnan voi tehdä portaalin kautta, omalla terveysasemalla, sosiaaliohjaajan kautta tai yksityisellä palveluntuottajalla
- Noin 90 % kuntalaisista on tehnyt valinnan portaalin kautta
- Kevään aikana viedään myös terveydenhuoltolain mukainen julkisten terveysasemien vaihto järjestelmään. Tätä on ryhdytty valmistelemaan järjestelmän toimittajan kanssa



Valinnanvapauskokeilun palvelupaketti

Avosairaanhoido

- Kokeilussa asiakas saa valitsemaltaan yksityiseltä palveluntuottajalta avosairaanhoidon lääkäri- ja sairaanhoitajapalvelut sekä hoidon vaatimat röntgen- ja laboratoriopalvelut. Lisäksi asiakas saa sosiaaliohjausta ja – neuvontaa. Kokonaisuudesta käytetään nimeä **palvelupaketti**.
- Palvelua tarjotaan kiireellisiin sekä kiireettömiin hoidon tarpeisiin noudattaen maakunnassa sovittua sairaanhoitopiirin hoidon porrastusta
- Palveluun kuuluu terveysongelmien neuvonta, tutkimus ja hoito (vastaanotolla, sähköisesti ja puhelimitse) sekä lääkärin- ja hoitajan todistukset ja lausunnot
- Palveluntuottaja valmistele tarvittaessa hoitosuunnitelman ja ohjaa asiakkaan tarvittavien muiden palvelujen piiriin (esim. fysioterapeutti ja erikoislääkärivastaanotot).



Valinnanvapauskokeilun palvelupaketti

Sosiaaliohjaus

- Sosiaaliohjaus on tarkoitettu asiakkaan tueksi, jos on talouteen, asumiseen tai työhön liittyviä ongelmia. Sosiaaliohjaaja ei tee päätöksiä, mutta ohjaa oikean ammattilaisen luokse, esimerkiksi muihin sosiaalipalveluihin, Kelan tai järjestöjen palveluihin
- Sosiaaliohjauksessa tehdään yhteistyötä terveydenhuollon kanssa asiakkaan parhaaksi ja oikeanlaisen avun löytymiseksi.
- Tilanteet voivat liittyä erilaisiin elämänkriiseihin, kuten erotilanteisiin, opiskelun haasteisiin, työttömyyteen, kuntoutumiseen, talouden hallintaan, päihteiden käytön ja mielenterveysongelmien seurauksiin, asumiseen sekä lapsen ja perheen hyvinvointiin.
- Ohjauksella ja neuvonnalla voidaan tukea hyvinvointia edistäviä valintoja ja toimintatapoja. Yhdessä kartoitetaan asiakkaan ja hänen perheensä näkemyksiä tuen tarpeesta. Neuvontaa ja ohjausta voidaan tarvittaessa antaa myös kotikäynneillä.



Kokeilun eteneminen

- Sääntökirja hyväksyttiin perusturvalautakunnassa 12.1.
- Tuottajahaku käynnistettiin 13.1.
- Asiakkaiden neuvontapuhelin avattiin 16.1.
puh: 014 266 0133. Numeroon voi soittaa maanantaista torstaihin kello 8–16 ja perjantaisin kello 9–16
- 9 ”syväosaajaa” on perehdytetty terveysasemille
- Palveluntuottajaksi on toistaiseksi hakeutunut vain Mehiläinen, Terveyspalvelut Oy
- Tuottajan perehdytykset ja toiminnan aloittaminen (3 viikkoa varattava aikaa)



Kokeilun eteneminen

- Kolme kuntalaisiltaa järjestettiin viikolla 7, osallistujia yli 500
- Flyerit, esitteet, lehti-ilmoitukset, asiakaslehti, mediatiedotteet, viittomakieliset uutiset, verkkosivut ym.
- Valinnat käynnistyivät 20.2.
- Mehiläisen toiminta käynnistyi 1.3.
- Jatkossa asiakkaan palvelu alkaa viimeistään 7 vuorokauden kuluttua valinnan tekemisestä



Palveluohjaajien valmennus

- Palveluohjaajille aloitetaan valmennus 7.4.
- Valmennus päättyy marraskuussa ja se sisältää 9 kontaktipäivää sekä välitehtäviä
- Toteuttajana Valmennustalo Virta Oy
- Valmennukseen kutsutaan 20 valmennettavaa
 - 10 avosairaanhoidosta
 - 3 vanhuspalveluista
 - 3 sosiaalipalveluista
 - 2 perheiden ennaltaehkäisevistä sosiaali- ja terveystalouksista
 - 1 suun terveydenhuollosta
 - 1 kuntoutus ja erikoisvastaanotoilta
- Joitakin valmennuksen osakokonaisuuksia voidaan toteuttaa myös muulle henkilöstölle jos nähdään tarpeelliseksi



Valinnanvapauskokeilun listautuneet asiakkaat		20.3.2017					
Terveysasema, ikäryhmä	Kapitaatiohinta	Maalis	Huhti	Kustannukset tänä vuonna	Vaihtaneet yhteensä	Määräraha v. 2017	
						783 600,00 €	
Huhtasuo 0-6-vuotiaat	149,56	4		498,53	4		
Huhtasuo 7-64-vuotiaat	154,76	121		15604,97	121		
Huhtasuo 65-74-vuotiaat	340,51	28		7945,23	28		
Huhtasuo 75-84-vuotiaat	415,85	2		693,08	2		
Huhtasuo yli 85-vuotiaat	445,45	0		0,00	0		
Listautuneita yhteensä		155	0	24741,82	155		
Keskusta 0-6-vuotiaat	122,93	16		1639,07	16		
Keskusta 7-64-vuotiaat	92,87	394		30492,32	394		
Keskusta 65-74-vuotiaat	252,48	107		22512,80	107		
Keskusta 75-84-vuotiaat	374,47	42		13106,45	42		
Keskusta yli 85-vuotiaat	460,43	7		2685,84	7		
Listautuneita yhteensä		566	0	70436,48	566		
Kuokkala 0-6-vuotiaat	140,49	4		468,30	4		
Kuokkala 7-64-vuotiaat	114,18	168		15985,20	168		
Kuokkala 65-74-vuotiaat	275,25	33		7569,38	33		
Kuokkala 75-84-vuotiaat	364,86	8		2432,40	8		
Kuokkala yli 85-vuotiaat	372,62	0		0,00	0		
Listautuneita yhteensä		213	0	26455,28	213		
Listautuneet yhteensä kaikki asemat		934	0	121 633,57 €		Rahaa jäljellä	
						661 966,43 €	
							maksutulot
						661 966,43 €	



Palveluiden käyttö ajalla 1.3.-20.3.

- Noin 11 % asiakkaista käyttänyt palvelua
- Asiakkaiden keski-ikä 49,8 vuotta
- Lääkärit
 - 95 käyntiä, 86 asiakasta
 - 14 puhelinkontaktia 14 asiakasta
- Hoitohenkilökunta
 - 57 käyntiä, 53 asiakasta
 - 164 puhelinkontaktia (hoidollista), 139 asiakasta



Vaihdon syitä selvitetty

- Vastaajia 662 (verkossa ja terveysasemilla)
- Tärkeimmät vaihdon syyt:
 - Lääkäriaikojen saatavuus 392
 - Terveysaseman hyvä sijainti 262
 - Hyvä hoidon laatu terveysasemalla 215
 - Terveysten-/sairaanhoitaja-aikojen saatavuus, terveysaseman aukioloajat, terveysasemalla on erityisosaamista tarvitsemiini palveluihin
- Asiakkaat asioineet tähän mennessä:
 - Terveysasemalla 332
 - Työterveyshuollossa 119
 - Muualla 211



Kokeilun eteneminen

- Henkilöstökysely käynnistyy viikolla 12 ja kuntalaiskysely viikolla 13
- Sosiaaliohjauksen kuvaaminen vaikeaa, toisaalta yhteistyötä odotetaan
- Lausunnossaan valinnanvapauslaista perusturvalautakunta näkee, että kokeilun mukainen palvelupaketti on liian suppea asiakkaan näkökulmasta



Lisätietoa kokeilusta

- Tietoa kokeilusta osoitteessa <http://www.jyvaskyla.fi/terveys/valinnanvapaus>
- Kaupungin verkkosivulla osoitteessa www.jyvaskyla.fi/terveys/valinnanvapaus/valinta on tarkat ohjeet ja opasvideot järjestelmän käyttämisestä.
- Kuntalaiset voivat myös kysyä puhelinnumerosta **014 266 0133** valinnanvapauskokeiluun liittyvistä asioista

