

Uusimaa • Nyland 2019

Palvelun järjestäjän rooli - Mikä muuttuu ja minkä pitäisi muuttua?

Soteuttamo 22.1.2019

Helena Nyman-Jokinen – projektipäällikkö
Suvituulia Taponen – hankejohtaja



Uudenmaan maakunta palvelujen järjestäjänä ja tuottajana

Palvelujen järjestäminen

Maakuntajohtaja

* Toimintoja, eivät tässä vaiheessa vielä yksiköitä.

Sote-järjestämistoiminto

Strategiset asiantuntijatehtävät

Yhteiset palvelut ja johdon tuki

Palvelukokonaisuuksien ja integraation järjestämisen johtaminen

LUONNOS

Palvelujen tuottaminen

Sote-liikelaitos

Alueorganisaatio

Alueorganisaatio

Alueorganisaatio

Lapset, nuoret, lapsiperheet

Työikäiset

Ikäihmiset

Keskitetysti johdetut palvelut

Palveluntuottaja X

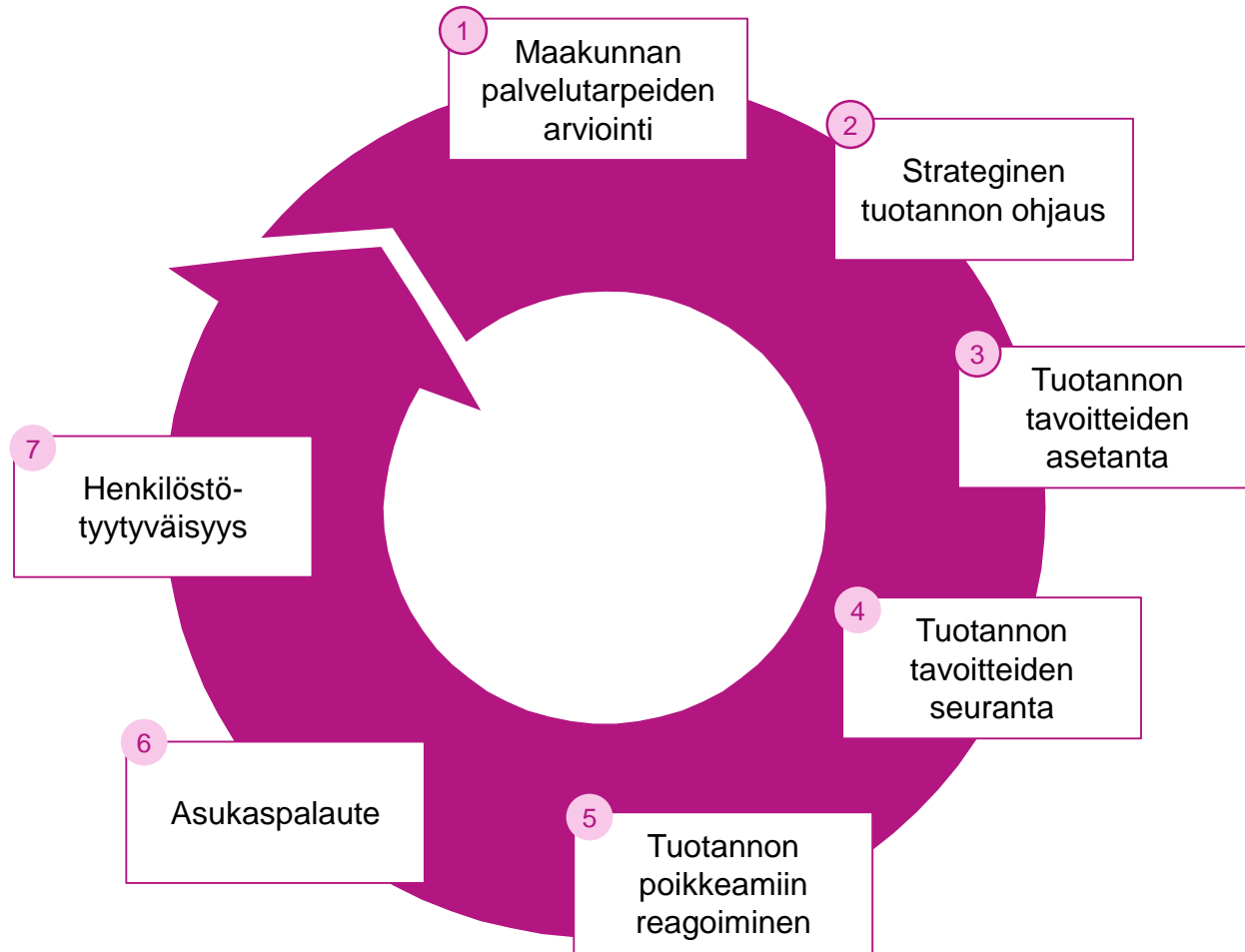
Palveluntuottaja X

Kokonaisvastuu palvelutuotannosta yksissä käsissä



- Järjestäjä = maakunta
- Vahva järjestäjä on ohjauskykyinen ja sillä on vaikuttavat ohjauskeinot käytössään.
- Järjestämisvastuussa oleva maakunta vastaa asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä
 - Strategiasta (maakuntastrategia, palvelustrategia, palvelulupaus)
 - Omistajapolitiikasta, henkilöstöpolitiikasta ja tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiopolitiikasta (TKI)
 - Palvelutasosta; palvelujen tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä
 - Yhdenvertaisesta saatavuudesta
 - Tuottamistavasta
 - Tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta

Järjestämisen prosessit tähtäävät asiakaslähtöisen ja kustannusvaikuttavan palvelutuotannon varmistamiseen



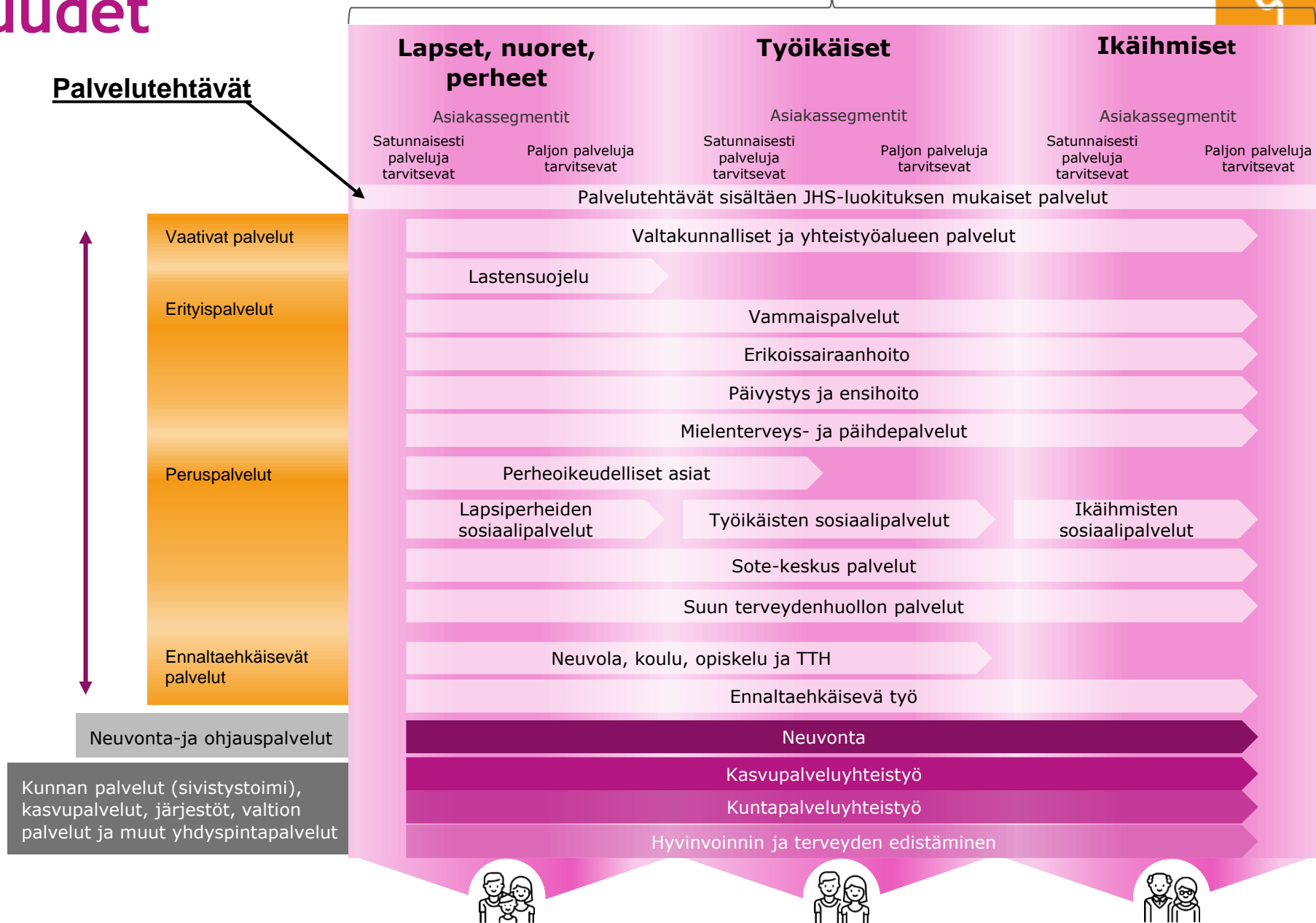
- Järjestäjän prosessien tavoitteena on varmistaa maakunnan strategisten tavoitteiden toteutuminen palvelutuotannossa
- Järjestäjä tulkitsee strategiset tavoitteet tarkemmiksi seurattaviksi ja mitattaviksi tavoitteiksi palveluntuottajille
- Järjestäjän toiminnan lopputavoite on varmistaa laadukkaat ja asiakaslähtöiset palvelut maakunnan asukkaille budjettirajoitteiden puitteissa

Yhteensovitetut ja asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet

Palvelukokonaisuudet

Ohjataan elämänkaarimallin mukaan, jotta palvelujen kokonaisvaikutus lisääntyisi yhteensovittamalla samassa elämänvaiheessa olevien asukkaiden palveluja

Palvelutehtävät



Yhteensovitetut ja asiakaslähtöiset palveluketjut

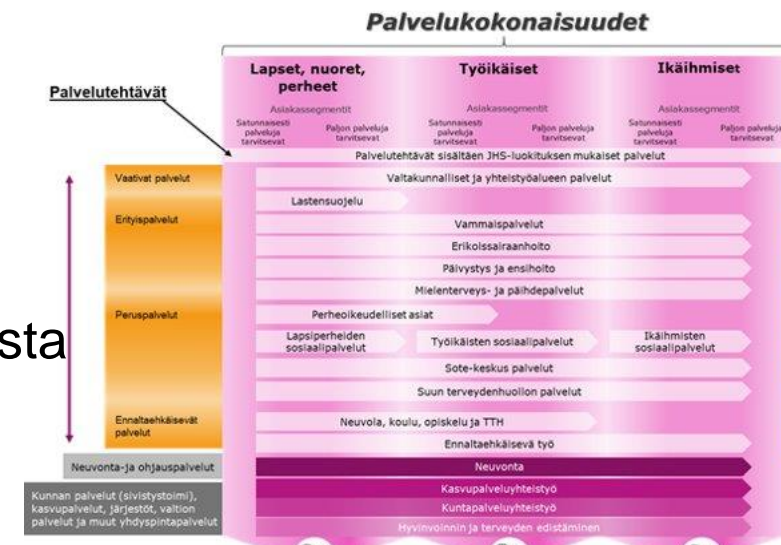
Kokonaisvaltainen tapa ohjata erilaisia asiakkaan hoito- ja palveluprosesseja yli sektori-, organisaatio- ja ammattirajojen.

➤ tietyn asiakasryhmän tarpeiden mukainen yhdistelmä ja kokonaisuus hoitoja ja palveluja huomioiden kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon julkiset ja yksityiset palvelut, kuntien ja järjestöjen palvelut sekä kasvupalvelut.

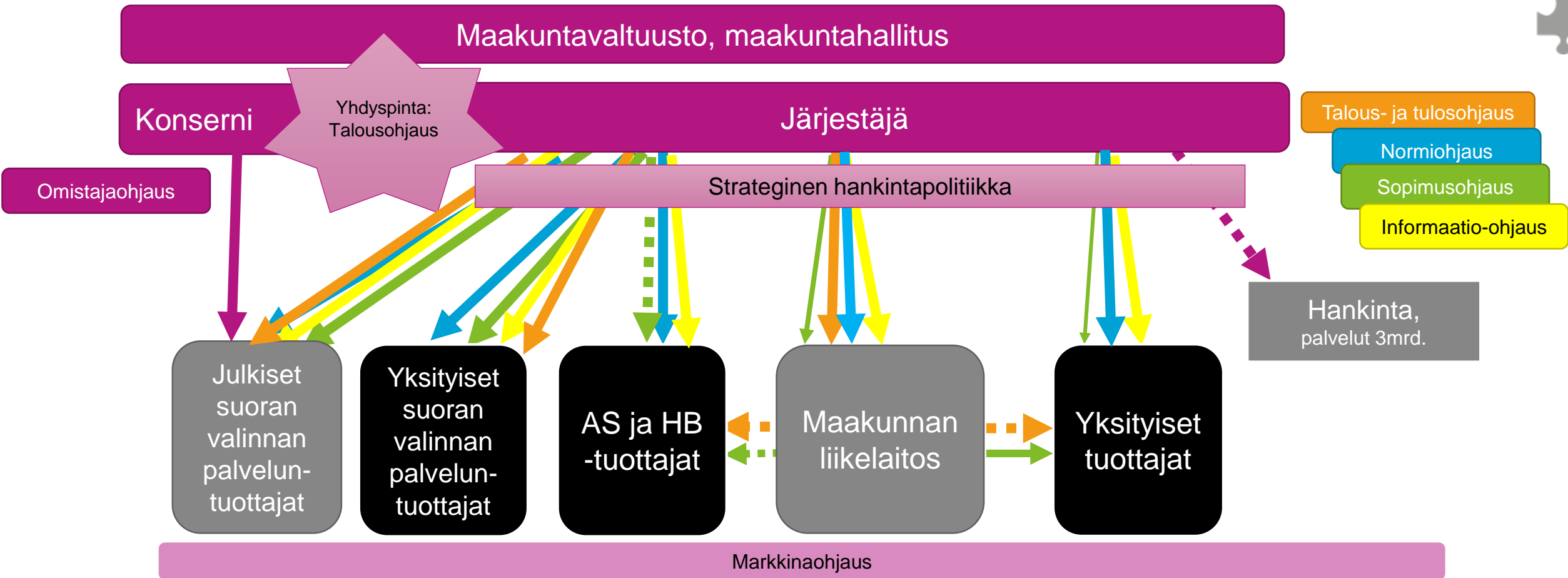
➤ muodostetaan perustuen **tunnistettaviin, konkreettisiin ja mitattaviin ilmiöihin** (riskeihin, haasteisiin, indikaattoreihin), joihin puuttumalla voidaan ennaltaehkäistä palvelutarpeen kasvua.

➤ kukin toimija vastaa omasta palveluosuudestaan, tarvittaessa avun pyytämisestä ja tarjoamisesta muille toimijoille sekä asiakkaan sujuvasta ja oikea-aikaisesta siirtymisestä toisen tuottajan tai palveluyksikön palveluihin.

Uusimaa • Nyland 2019



Sote-palvelutuotannon hallinta ja hankinta 2023



Monituottajamalli parantaa saatavuutta

- Samat ehdot kaikille tuottajille sektorista riippumatta
 - Palveluiden saatavuus kuntoon
 - Kuntalainen saa tarvitsemansa palvelun
- Asiakas saa valita julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin tuottajan
- Mahdollisuus julkisten, yksityisen tai kolmannen sektorin kumppanuuteen palvelujen kehittämisessä
- Kustannustehokas malli:
 - 1) Kapitaatiolaskenta
 - 2) Asiakassetelien arvo pohjautuu oman tuotannon kustannustasoon
 - 3) Tavoitteisiin ohjaavat kannustinmallit

Tietojohtaminen nousee keskiöön

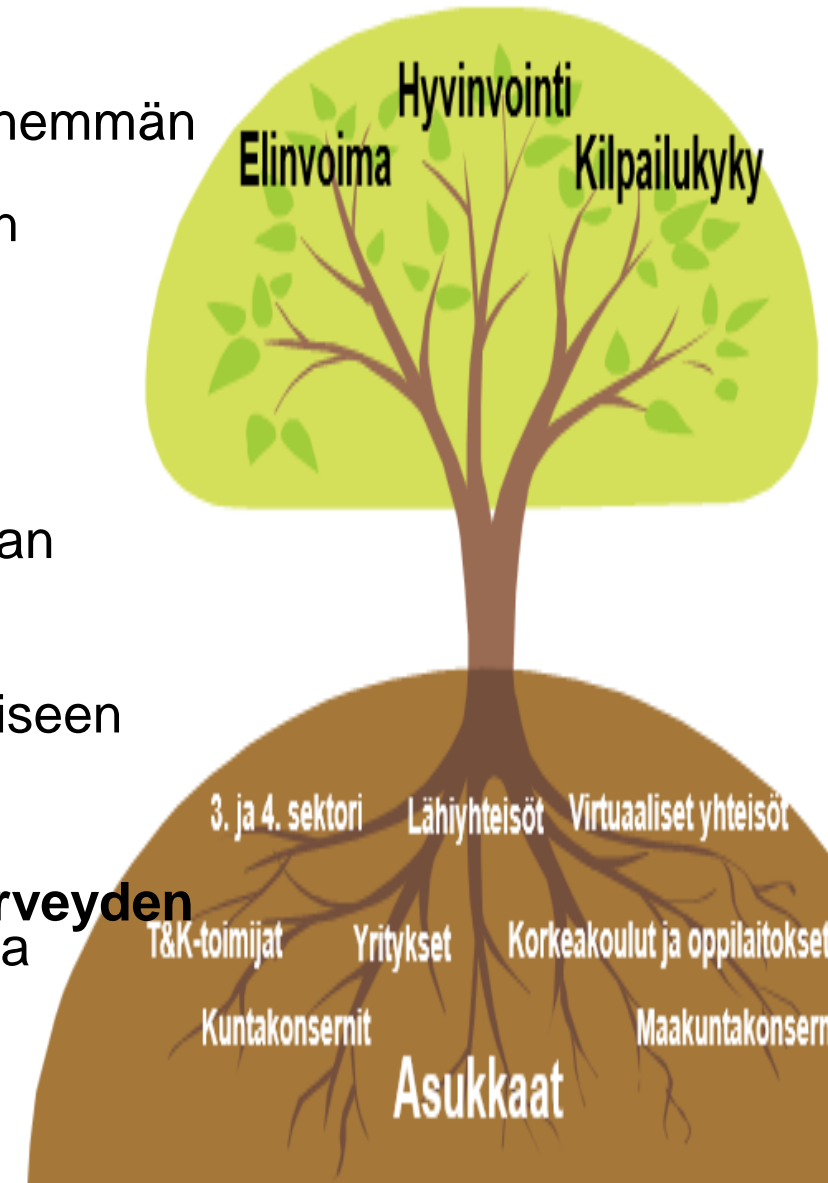
Maakunnan järjestäjän tietotarpeet

Toimintaympäristö-dynamiikka	Kestävä talous	Tuottavuus ja taloudellisuus	Palvelukyky ja saatavuus	Asiakasymmärrys Palvelumäärä ja Palvelukokemus	Vaikuttavuus ja laatu
Väestö ----- Alue- ja kuntatalous sekä työllisyys ----- Yritys- ja innovaatiotoiminta sekä osaaminen ----- Liikkuminen, asuminen ja luonnonympäristö ----- Terveys ja hyvinvointi	Johdon talousraportointi • Budjettiseuranta • Hinnoittelu- ja kannattavuuslaskelmat ----- Rahoitustilanne (Sidonta/Maksatus) ----- Kustannusrakenne ----- Yksikkökustannukset	Kokonaistuottavuus ----- Henkilötuottavuus ----- Palvelukohtaiset kustannukset (€ per palvelu) ----- Väestökustannukset (€ per asukas) ----- Asiakaskustannukset (€ per asiakas) ----- Suorituskustannukset (€ per suorite)	Vaste-, käsittely- tai läpimenoaika ----- Kysyntä ----- Valvontojen, tarkastusten yms. Toteutumisaste ----- Asiakkaiden ja palvelujen osuus eri palvelukanavissa ----- Yhdenvertaisuus	Tuotettu palvelun määrä ----- Palvelujen käyttö ----- Asiakkuustietämys segmentointi ----- Yhteisasiakkuudet ----- Asiakastyytyväisyys ----- Palvelupalaute ----- Kantelut, valitukset	Asiakasvaikuttavuus ----- Yhteiskunnallinen vaikuttavuus ----- Kustannusvaikuttavuus ----- Matriisimainen ennakointitieto -----

Painopiste ennaltaehkäisyyn

Uudenmaan maakunta
alueellisena ekosysteeminä:

- Ennaltaehkäisevän toiminnan vahvistuessa resursseja vapautuu enemmän väestön sairauksien ja ongelmien hoitamiseen.
 - Sote-palveluilla myös merkittävä tehtävä hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä sekä terveys- ja hyvinvointierojen kaventamisessa
- **Maakunta rakentuu kuntien rinnalle edistämään asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä:**
 - Tuetaan kuntien ja järjestöjen hyte-työtä.
 - Vahvojen rakenteiden ja yhteistyön perustaminen on maakunnan vastuulla.
- **Valtion ohjaus ja kannustimet** hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen sekä maakunnalle että kunnille
- **Yhteinen maakunnan, kuntien ja järjestöjen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tietopohja** vahvistuu ja laajenee muun muassa osana alueellista hyvinvointikertomus ja -suunnitelmatyötä



Kuntien tuottajaohjaus vahvistuu sekä asukkaiden valinnanvapaus lisääntyy



- Suunnitelmia palvelusetelien käytön laajentamiseksi suun terveydenhuollossa sekä terveyskeskuspalveluissa
- Erikoissairaanhoidon ohjauksen kehittämisen hanke
- Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmien laatimisvelvoite on jo nyt laaja - sen ohjaamista, seuranta ja valvontaa tukevia prosesseja, käytäntöjä ja toimintamalleja kehitetään kuntien kanssa yhteistyössä
- Yhteensovittamalla palveluketjuja toimiviksi (mitattaviksi ja konkreettisiksi) sekä asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi saadaan tuottajat ottamaan yhteisvastuu laadukkaiden palvelujen kokonaisuudesta
 - Palvelukokonaisuuksien ja –ketjujen toimivuus hyvinvoinnin edistämiseksi todentuu toimijoiden ja palveluntuottajien välisissä yhteistyörakenteissa ja -sopimuksissa

Uusimaa • Nyland 2019



Minkä pitäisi muuttua tuottajan näkökulmasta?

Kysymykset, kommentit