

Kymsote

Mitä voisimme tehdä yhdessä?

Lauri Lehto 7.11.2018

Sisältö

- *Julkisten sotepalvelujen tavoitteet (= yhteiset tavoitteemme?)*
- *Mitä uutta kyvykkyyttä tarvitsemme?*
- *Näkymiä ja keinoja*
- *Kymsoten asiakaslupaus ja kehityshankeaihiot*

Tahtotilamme julkisena järjestäjänä ja tuottajana

VISIO Kymenlaaksoalaiset ovat aktiivisia, hyvinvoivia ja toimintakykyisiä eri elämäntilanteissa

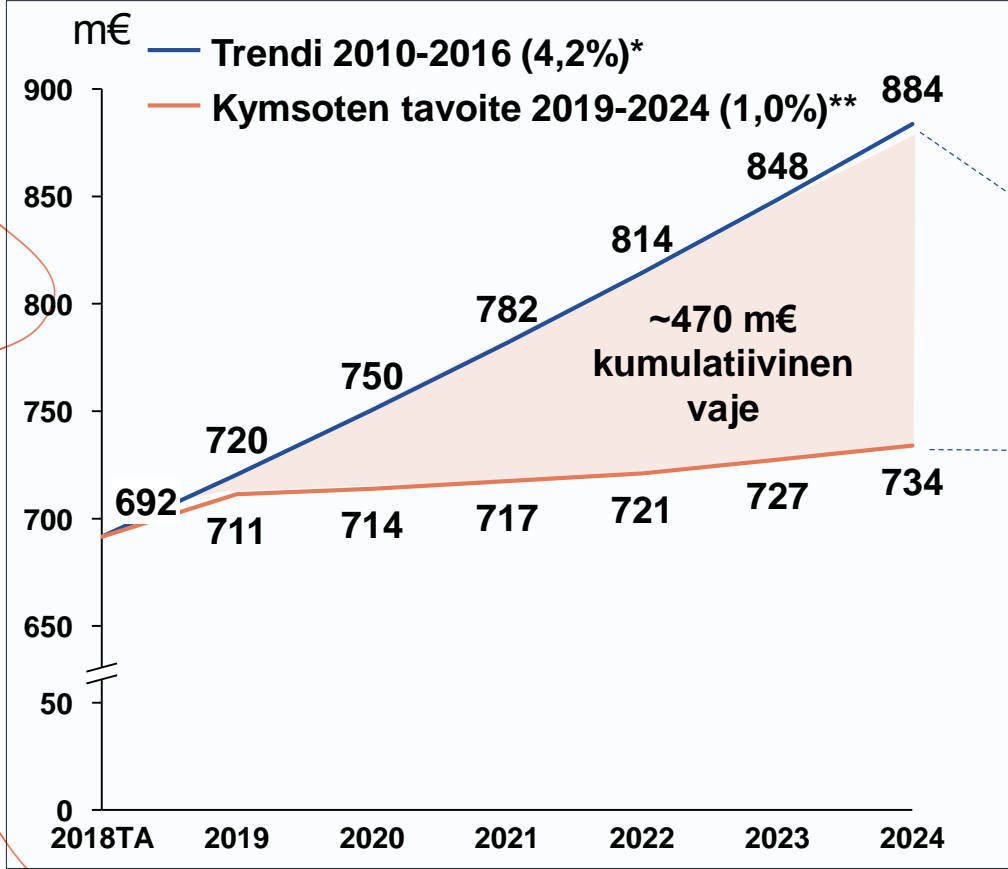
MISSIO Laadukkaat palvelut - hyvinvoiva maakunta

STRATEGISET LINJAUKSET

- *Asiakaskokemus ohjaa toimintaamme*
- *Takaamme helposti saavutettavat ja yhdenvertaiset palvelut*
- *Henkilöstömme on hyvinvoivaa ja osaavaa*
- *Toimimme jatkuvasti kehittäen ja kehittyen*
- *Palvelumme ovat ennaltaehkäiseviä, laadukkaita ja kustannustehokkaita*
- *Olemme tulevaisuuden toimija.*

Mikäli viime vuosien kustannuskehitys jatkuu, julkisesti rahoitetut sotemenot v. 2024 ovat 150 m€ tavoitetasoa korkeammalla

Kymsoten sotemenojen ennuste, 2018-2024, m€



**~150 m€
vaje**
v. 2024



**Tarve
kokonaisvaltaiselle
kehitysohjelmalle**

*Soten nettomenojen kasvu **Kymsoten tavoite
Lähde: Tilastokeskus, Kymsote

Kyvykkyys

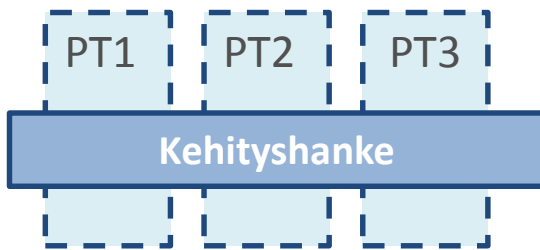
Kyvykkyydellä tarkoitetaan aineettomien ja aineellisten pääomien integroitumisprosessin tuloksena syntynyttä yhteenliittymää, joka on kietoutunut organisaation infrastruktuuriin ja ilmenee organisaation toiminnassa vakiintuneina käytäntöinä.

Kyvykkyys kuvaa, mitä organisaatio osaa tehdä ja viittaa organisaation ominaisuuteen, ei yksittäisten ihmisten osaamisiin tai teknologian tuomaan hyötyyn. Niiden tuottamilla tuotteilla ja palveluilla on erityisen paljon arvoa asiakkaille. Kyvykkyys määrittää organisaation suoritus- ja kilpailukyvyn sekä tulevaisuuden liiketoimintamahdollisuudet. (Oiva 2007).

Olemme kaikki osa hyvinvointisysteemiä – seuraavat kyvykkyydet rakennettava yhdessä

- Kyky johtaa tiedon avulla,
 - arvioida panoksen-tuotoksen-vaikutuksen ja (kustannus)vaikuttavuuden suhdetta
 - saada tietoa siitä mikä on oikea-aikainen ja -tasoinen palvelu
- Hallita asiakkuuksia kokonaisuuksina.
- Tunnistaa ja kehittää laajoja asiakasprosesseja - asiakkaan tukemista juurisyihin vaikuttamisesta alkaen, tämän arvoketjun ohjaamista
- Kehittää ja tuottaa digitaalisia palveluita
- Rakentaa ja hallita sähköistä alustaekosysteemiä
- Tarjota parasta asiakaskokemusta, laatua, turvallisuutta ja -vaikutuksia
- Olla parempi tai vähintään yhtä hyvä työnantaja kuin kilpailijat
- Johtaa laajoja uusiutumishankkeita vaikuttavasti (kannustimet, jalkautustuloksiin sidotut kumppanisopimukset, Big Room, innov.alusta...)

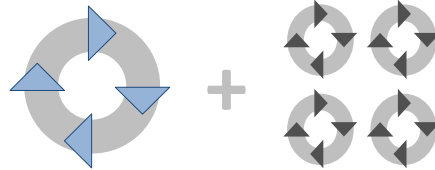
Sotepalvelutuotantoon tarvitaan isoja muutoksia, jotka eivät synny erikseen työskentelemällä



Suuret muutokset vaativat yli siilojen työskentelyä

Suuret muutokset vaativat kuntayhtymän laajuista toimintamallin muutosta palvelutuotannon yksiköiden välillä

Muutoksia on mahdotonta johtaa yhdestä siilosta oman työnsä ohessa



Jatkuva kehittäminen ja säästäminen ei yksin riitä

Toiminnan ohessa tehtävää kehitystä tarvitaan, mutta vauhtia tarvitaan enemmän

Perinteinen toimintamalli ei aina riitä, silloin pitää rohkeasti muuttaa toimintamallia



Kuntayhtymä tuo lisää skaalaa ja vaikutusta

Kuntayhtymä mahdollistaa suurempien kokonaisuuksien kehittämisen kuntarajojen ylitse

Kehittämisen vaikutukset ovat suuremmat – kehityshankkeet kannattavat paremmin

TILANNE NYT: asiakaslähtöiset mutta virastokohtaiset palveluprosessit



- Mutkattomuus?
- Ripeys?
- Yhdensuuntaisuus?
- Prosessien läpinäkyvyys asiakkaalle?

TAVOITETILA: asiakaslähtöinen palvelupolku



Asian osat mielekkääksi kokonaisuudeksi palvelumuotoilun avulla

Arvokartta

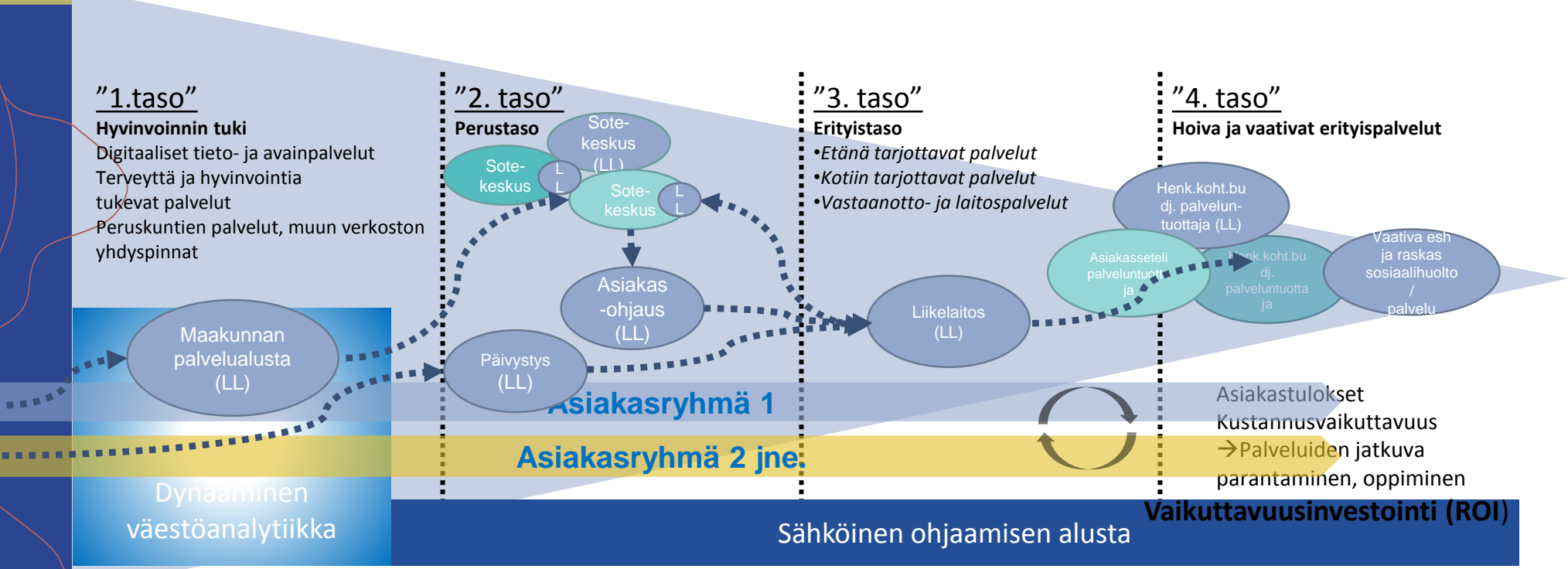
SOTE/Hyvinvointi-malli Kymenlaakso Luvut esimerkkejä, ei todellisia tavoitteita!

Sote-kulut n. 700 milj.€
Väestöstä 10 % aiheuttaa 80 % = 560 milj.€

Tavoite: 0 % → 30 %
Kolmanneksen palvelutarve katettavissa itsehoidon ja sähköisten palveluiden ja -kanavien osuutta kasvattamalla

Tavoite: 90 % → 60 %

Tavoite: suurkuluttajista (10 %) viidennes käyttää puolet vähemmän palveluita kuin aikaisemmin



Taustalla mahdollistava organisaatorakenne

Uusi johtaminen: ekosysteemejä, verkostoja ja monituottajamallia johdetaan ensisijaisesti tiedolla, kannustimilla, tavoitteilla ja reunaehdoilla

KUSTANNUSAJURIT:

- Kysyntä kohdistuu järkevämmiin; vähemmän turhia käyntejä, siirtoja
- Sote-palveluiden kokonaiskysyntä vähenee; kysynnän painopiste siirtyy

- Dynaaminen asiakasryhmittely.
- Tunnistetaan riskitekijät, obj. tarve.
- Itsehoidon ja ennakoinnin tuki.
- Keskitetty asiakasohjaus.

- Yhtenäinen palautejärjestelmä ja PDCA.
- Lean "akatemia".

KUSTANNUSAJURIT:

- Monitorointi puutteellista
- Asiakasarvoa tuottamaton työ, hukka vähenee; virheiden korjaaminen vähenee, kapasiteetin käyttöaste paranee

KUSTANNUSAJURIT:

- Oikeilla henkilöillä ei ole oikeaa tietoa oikeaan aikaan; kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta puutteellinen; palvelu pistemäistä
- Ihmisillä ei ole kannustimia toimia tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti

KUSTANNUSAJURIT:

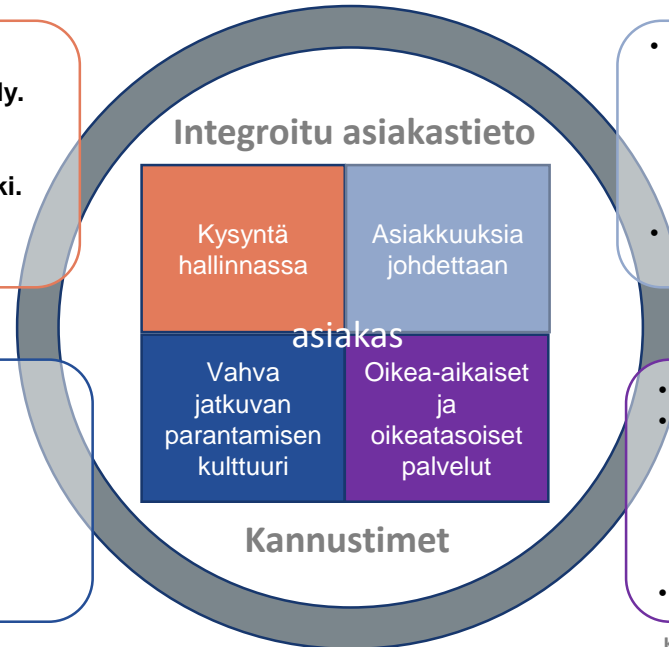
- Kokonaistaloudellisuutta ei kukaan vahdi; asiakkuuden jakaantuminen eri vastuualueille "siiloihin" johtaa osaoptimointiin ja tehottomuuteen

- Asiakkuuksia johdetaan läpi organisaation vertikaalisesti ylimmältä tasolta asiakasrajapintaan ja horisontaalisesti yli hallintokuntien.
- Vastuu ja valta ovat samassa paikassa.

- Digitaalinen palvelualusta.
- Arvontuotannon palvelukonseptit.
 - vahva perustaso
 - perus-&erikoistason integraatio
 - sote –integraatio
- Näyttöön perustuvat käytännöt.

KUSTANNUSAJURIT:

- Monet ongelmat komplisoituvat ja kallistuvat pitkittyessään; odotuksen hinta – keskeneräinen asiakas on kallis
- Erikoistuneet resurssit ovat kalliimpia kuin yleiskäyttöiset; erikoistuneet resurssit kohdennettava tarvitseviin
- Pompottelu luukulta toiselle käy kalliiksi; samanaikaisesti yli- ja alihoitoa



Kustannusajurit, NHG 10/2017.

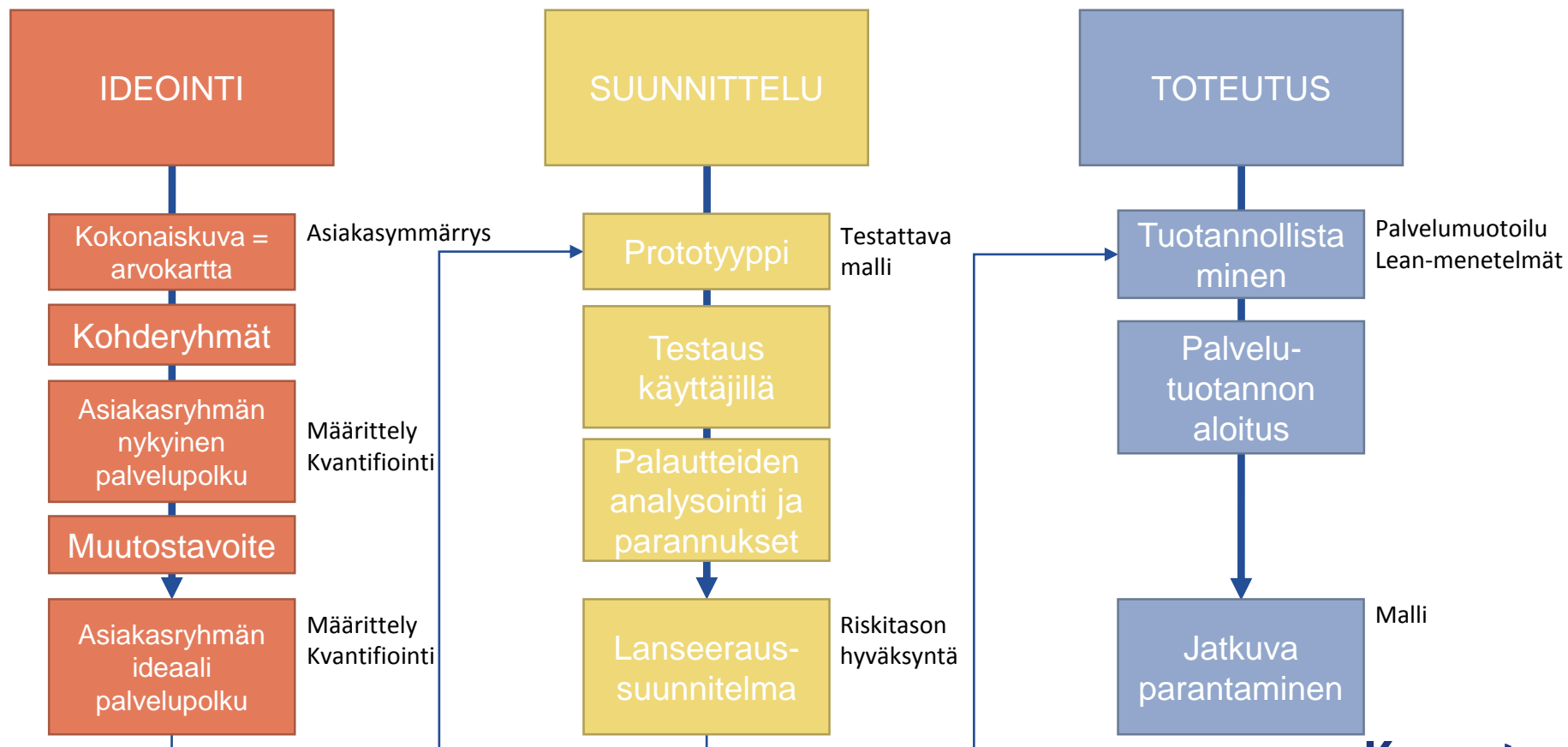
Kustannusajuri = tekijät jotka aiheuttavat kustannuksia.

Kustannusajureihin vaikuttamalla voidaan parantaa organisaatio tehokkuutta.

Digitalisaation konkretisointi - esimerkkejä

Asiakaspolku	Omaan toimintaan kohdistuvat	Asiakkaaseen kohdistuvat
Asiakas etsii tietoa – mistä on kyse?	<ul style="list-style-type: none"> • palvelutarjottimien sisältö ja toiminnallisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • sähköinen tietosisältö
Asiakas etsii ratkaisua	<ul style="list-style-type: none"> • palvelutorin sisältö ja toiminnallisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan profiilin mukainen näkymä palveluihin • palvelut esitetään kokonaisuuksina • ohjaava navigaatio
Palveluneuvonta ja -ohjaus	<ul style="list-style-type: none"> • asiointihistorian tarkastelu • sidosryhmien huomiointi • ohjaus palvelukanavaan • ohjaus palvelukokonaisuuteen 	<ul style="list-style-type: none"> • Chat-neuvonta ja etäpalveluohjaus • sähköisen asioinnin lomakkeet • asioiden käsittelyn seuranta
Palvelutarpeen arviointi	<ul style="list-style-type: none"> • sähköinen arviointi, raportointi 	<ul style="list-style-type: none"> • sähköinen arviointi
Palvelun suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> • hoito- ja kuntoutussuunnitelma Käypä hoito suositusten mukaan 	<ul style="list-style-type: none"> • hoito- ja kuntoutussuunnitelma • palvelutori • verkkokauppa
Palvelun toteutus	<ul style="list-style-type: none"> • palvelusuunnitelman optimointi/integroinnin toteutus 	<ul style="list-style-type: none"> • läikehoidon etävalvonta • sähköinen asiointi • viralliset viestit
Palvelun arviointi ja päättäminen	<ul style="list-style-type: none"> • asiakaspalaute, laatu- ja kustannusseuranta / monitori 	<ul style="list-style-type: none"> • palautteenanto

Palvelukonseptointi - Ideasta käytäntöön



Palvelulupauksen täyttäminen edellyttää perustavanlaatuisia muutoksia palveluiden tuottamisessa

VISIO

Kymenlaaksoilaiset ovat aktiivisia, hyvinvoivia ja toimintakykyisiä eri elämäntilanteissa

MISSIO

Laadukkaat palvelut – hyvinvoiva maakunta

PALVELULUPAUS

ASIAKASKOKEMUS ohjaa toimintaamme

SELKEYS JA SUJUVUUS

- Viestimme selkeästi palveluistamme ja asiiasi etenemisestä
- Huolehdimme palveluidemme sujuvuudesta toimimalla sujuvasti yhteistyössä toimijoiden kesken
- Suunnittelemme ja toteutamme kanssasi sinulle tarkoituksenmukaiset palvelut

SAATAVUUS JA SAAVUTETTAVUUS

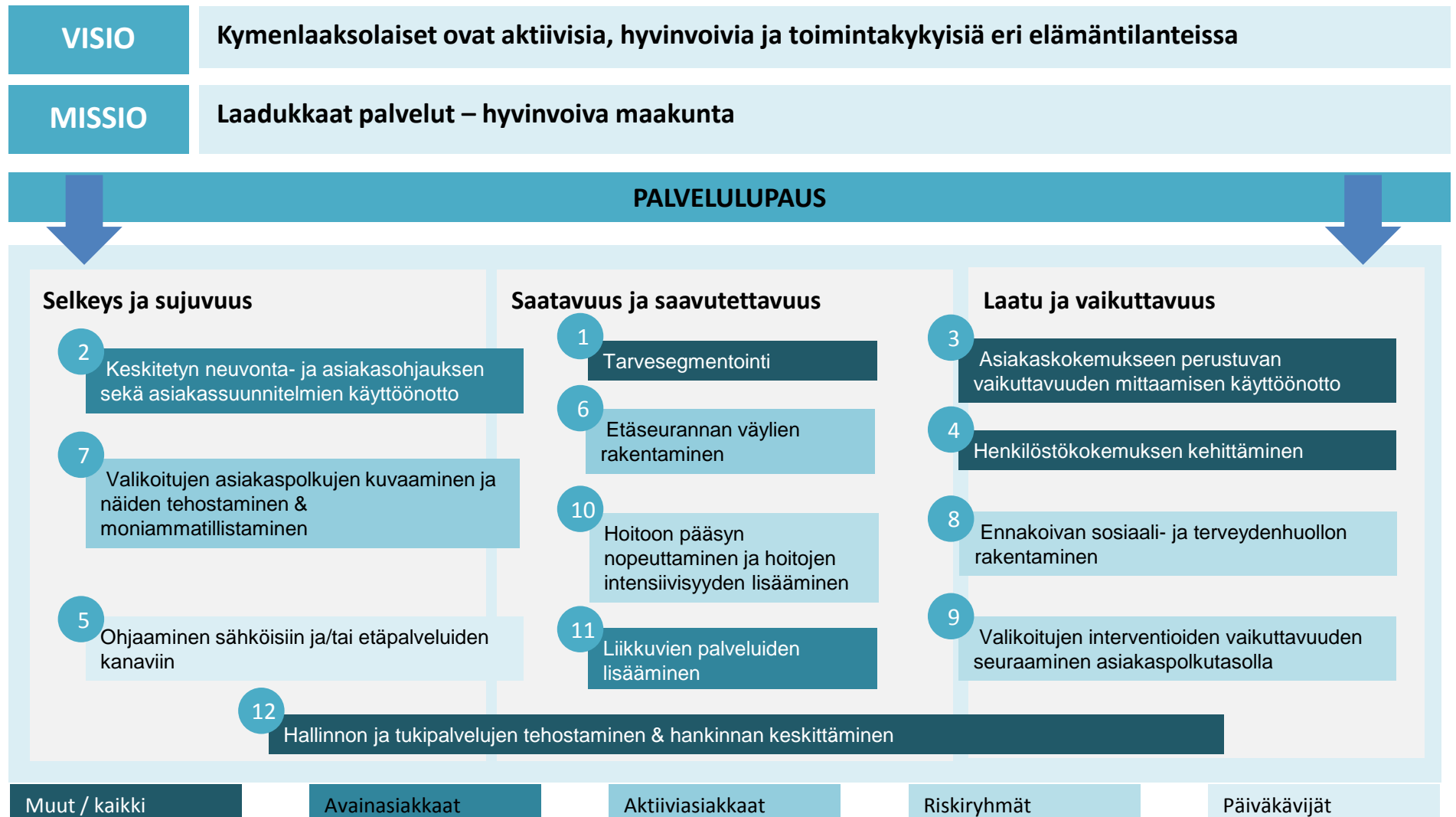
- Vastaamme sinulle aina 72 h sisällä
- Turvaamme peruspalveluihin pääsyä myös liikkuvien palveluiden avulla
- Tarjoamme laajasti mahdollisuuksia hoitaa asioita sähköisesti
- Tuotamme palvelusi monipuolisesti ja ratkaisukeskeisesti
- Tarjoamme mahdollisuuden asioida kykyjesi mukaisesti

LUOTTAMUKSELLINEN

LAATU JA VAIKUTTAVUUS

- Seuraamme, kehitämme ja mittaamme jatkuvasti palveluidemme laatua
- Huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista ja osaamisen kehittämisestä
- Tuemme oman terveytesi ja hyvinvointisi edistämistä
- Huolehdimme siitä, että palvelumme kohdentuvat sinun tarpeisiin oikea-aikaisesti
- Toimimme toisiamme ja sinua arvostaen

Kehitysohjelman hankkeet vievät strategian toteuttamisen käytäntöön



Kymsote

Kiitos!

Lauri Lehto

lauri.lehto@carea.fi

040 489 8652

LUOTTAMUKSELLINEN