

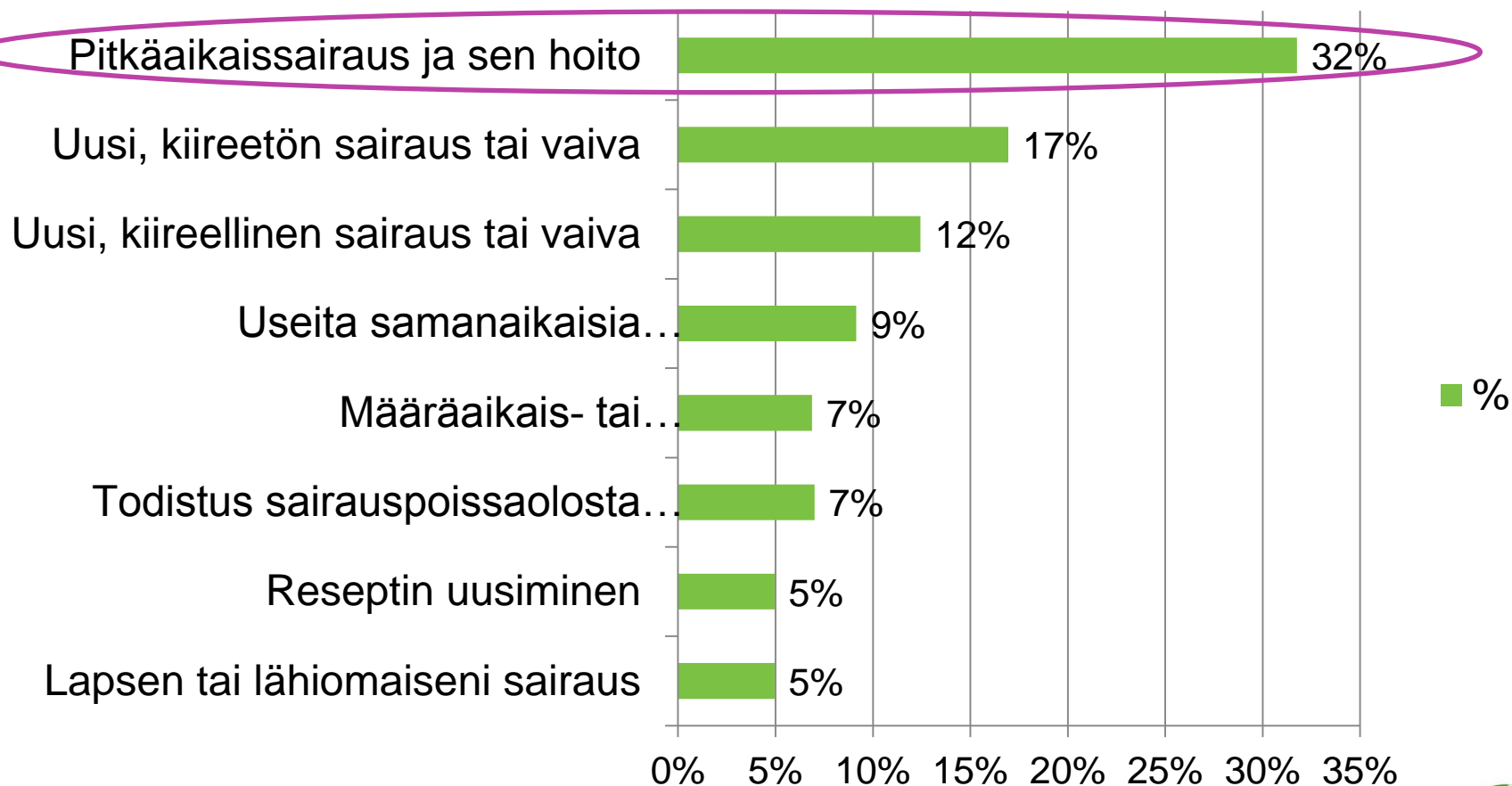


TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

Palvelujärjestelmän ohjaus ja sote-integraatio monituottajamallissa

Timo Sinervo

Asiakastyytyväisyyskysely: Käynnin syy %



Keitä ovat terveysaseman asiakkaat ja vaihtajat?

	Vaihtajat	Asiakkaat keskimäärin
Kuinka usein asioitte terveysasemalla?	%	%
0-3 kertaa vuodessa	64	66
4-6 kertaa vuodessa	25	24
yli 6 kertaa vuodessa	11	10
Vaihtajia asiakkaista		8
Pitkäaikaissairaus	70	62
Useiden palveluiden käyttäjiä		25-48*

*Muut sosiaalipalvelut, sairaala, terv.k. sis.



Terveysaseman asiakkaat

- Työssäkäyvät työterveyshuollossa
 - Terveyskeskusta käyttää monien terveysasemien alueella vain alle 50% väestöstä
 - Kuinka paljon alikysyntää, joka tulee palveluiden piiriin, kun palveluntuottajia lisää
- Terveysasemaa vaihtaneet ovat keskivertoasiakkaita useammin pitkäaikaissairaita ja palveluiden käyttäjiä
 - Vaihtajat ovat palveluiden käyttäjiä, jolloin normaali kapitaatiohinta (tähän asti ulkoistetuille terveysasemille) ei ole riittävä → ei kannustetta asiakkaiden hankintaan
 - Miten hinnoitellaan ne, jotka eivät käytä palveluita?
 - Miten jaetaan asiakkaat alkuvaiheessa
- Palvelupaketit? Miten turvataan joustavuus?

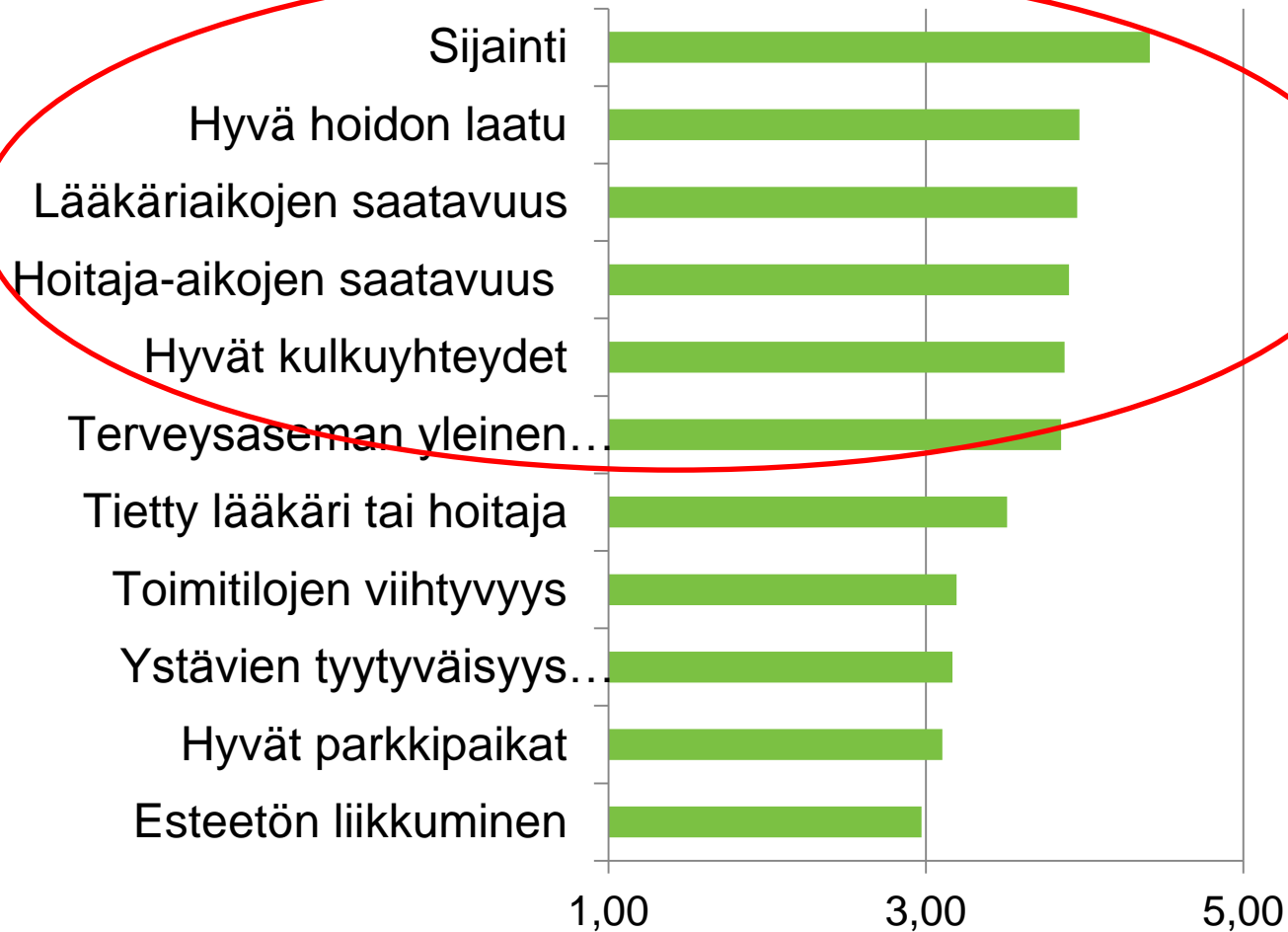


Minkälainen palvelujärjestelmä tukee sekä pitkäaikaissairaiden että 'satunnaiskäyttäjien' hoitoa?

- Palvelut tulee suunnitella pitkäaikaissairaat ja useita palveluita käyttävät huomioiden
- Pitkäaikaissairaiden ja useita palveluita käyttävien hoidon toimivuus on keskeistä myös kustannusten hillinnän kannalta
- Pitkäaikaissairaiden tarve palveluiden integrointiin on otettava huomioon valinnanvapauden toteutuksessa
- Terveysaseman vaihtajat ovat palveluiden käyttäjiä ja keskimääräistä asiakasta huonokuntoisempia → otettava huomioon korvausperusteissa
- Ruotsissa selvitysmies ehdotti pitkäaikaissairaiden valinnanvapauden muuttamista niin, että he valitsevat liikkuvan kotihoidon tiimin
- Huom. sijainti



Terveysasemaa vaihtaneilla syy vaihtoon liittyi usein terveysaseman sijaintiin



Asiakkaat
iäkkäitä,
palvelut
halutaan
läheltä
kotiä

Asteikko: 5= samaa mieltä, 3=siltä väliltä, 1= eri mieltä



Asiakassegmentointi

Asiakkaat, joilla satunnainen palvelun tarve tai pitkäaikaissairaus, joka hallinnassa

- **Puhelinpalvelu**, jossa asiakas ohjataan suoraan oikealle ammattilaiselle, pyritään ratkaisemaan ongelma jo puhelimesta, lääkäri lääkäri
- **Tehokas akuuttivastaanotto**, jossa sairaanhoitajan vastaanotto, lääkäri tukena
- **Sähköiset palvelut**
- **Ryhmätoiminta**

Paljon palveluita käyttävät ja pitkäaikaissairaat, joilla sairaus ei hallinnassa

- Palveluiden koordinointi vastuuhoidajalla
- Asiakkaalla suora puhelinnumero
- Asiakkaan ympärille moniammatillinen tiimi
- Hoito suunnitelmallista
- Hoitaja konsultoi lääkäriä tarvittaessa
- Palveluiden koordinointi Vastuuhoidajalla

Pitkäaikaissairaat, joilla mahdollisesti lisäpalveluiden tarve



Trendi integraation suhteen

- Kootaan eri palvelut saman katon alle
 - Hyvinvointiasema (pth, sos.h.)
 - Asiakkaan ympärille hoito-/ palvelutiimi
 - Joko saman johdon alle tai eri organisaatiot samaan paikkaan (voi olla myös eri omistaja)
 - Suoraan fysioterap./psyk. Sh vastaanotolle
 - Yhdistetään pth esh toimintoja
 - Suora konsultointimahdollisuus esh:sta
 - Suora ajanvaraus esh poliklinikalle
 - Saman hoitoketjun palvelut samaan organisaatioon
 - Eksote lasten talo tai aikuisten psyk.sos. Palvelut
 - Lasten palvelut neuvolasta esh lastenpsyk./lastenlääk
- Yhteistyö hoitoketjun eri tahojen välillä
- Palveluohjaus



Palvelujärjestelmän hallinta

Palveluverkon määräysvalta ja ohjaus keskeinen kysymys

- Palveluverkko, mitä ja missä
 - Onko mahdollista suunnitella, ohjaavatko markkinat 'oikein' (vrt. kauppakeskukset)
 - Oma tuotanto helpottaa
- Säilyvätkö hyvinvointikeskukset?
- Miten ohjataan palveluiden kehitystä?
 - Esim. jos halutaan kehittää jotakin osa-aluetta, esim. laatubonukset (riittääkö?), syrjäseutubonus
 - Koska laatutietoa saatavilla, puuttuminen ongelmiin?
- Sopiiko yksi malli koko Suomeen
 - Missä määrin maakunta voi päättää bonuksista tai sote-keskuksen palveluista
 - Onko kaikkien toimipisteiden oltava samanlaisia

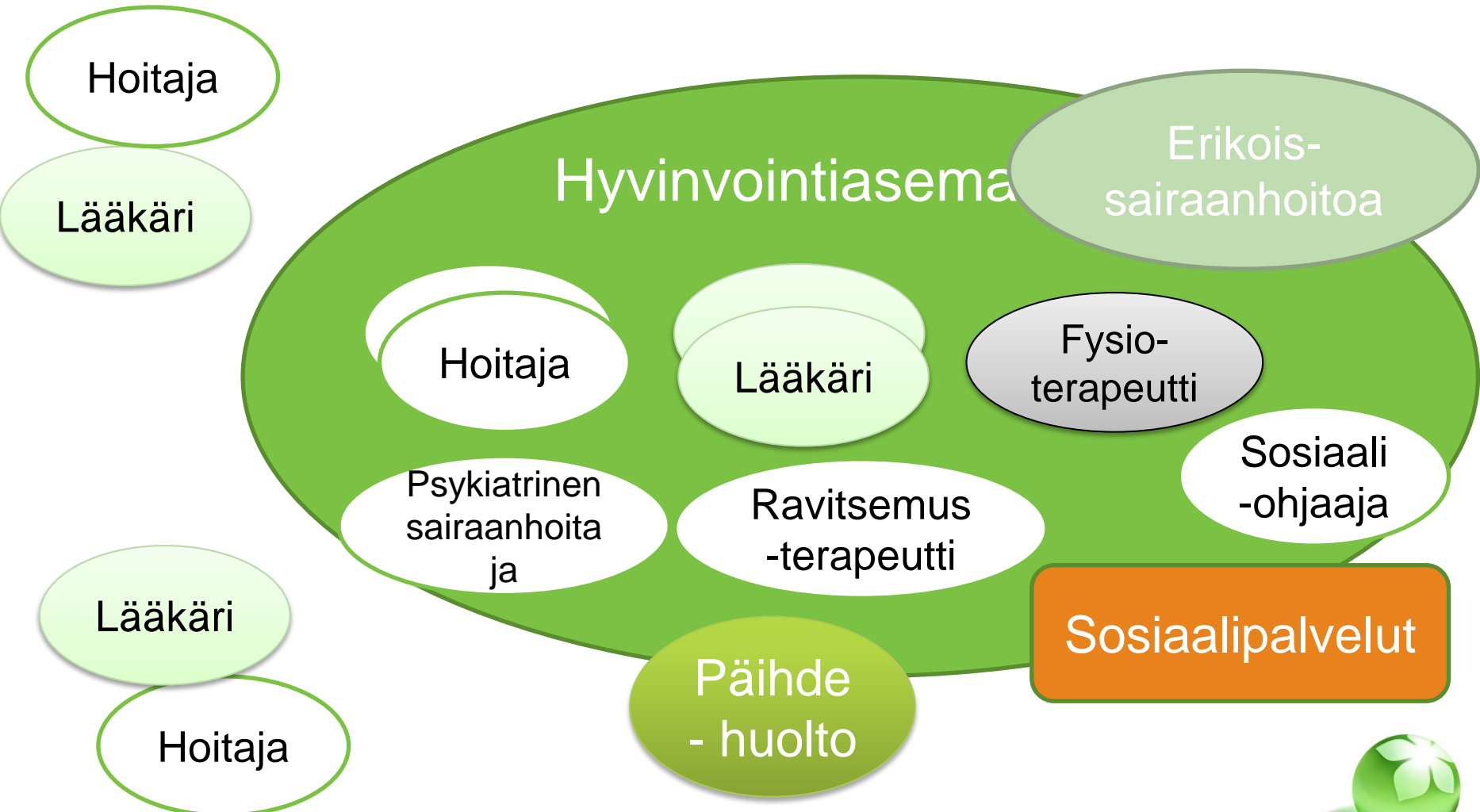


Kysymysmerkkejä

- Miten määritellään sote-/terveyskeskus
 - Iso kokonaisuus -> vähäinen valinnanvara, mahdollisuudet integraatioon, keskittyminen ja pitkät etäisyydet
 - Pieni kokonaisuus -> valinnanvara suuri, voi olla lähellä, integraatio palveluohjauksen ja tietojärjestelmien varassa, markkinat
- Palveluketjujen ohjaus
- Ristiriita
 - Lähikauppoja, joista valita vai
 - Hypermarketteja matkan päässä, lähikauppa katoaa
 - Häviääkö muita palveluita samalla
 - Asiakkaan kodin lähellä ei ole mahdollista olla useampia terveysasemia, jotka tuottavat integroituja palveluita



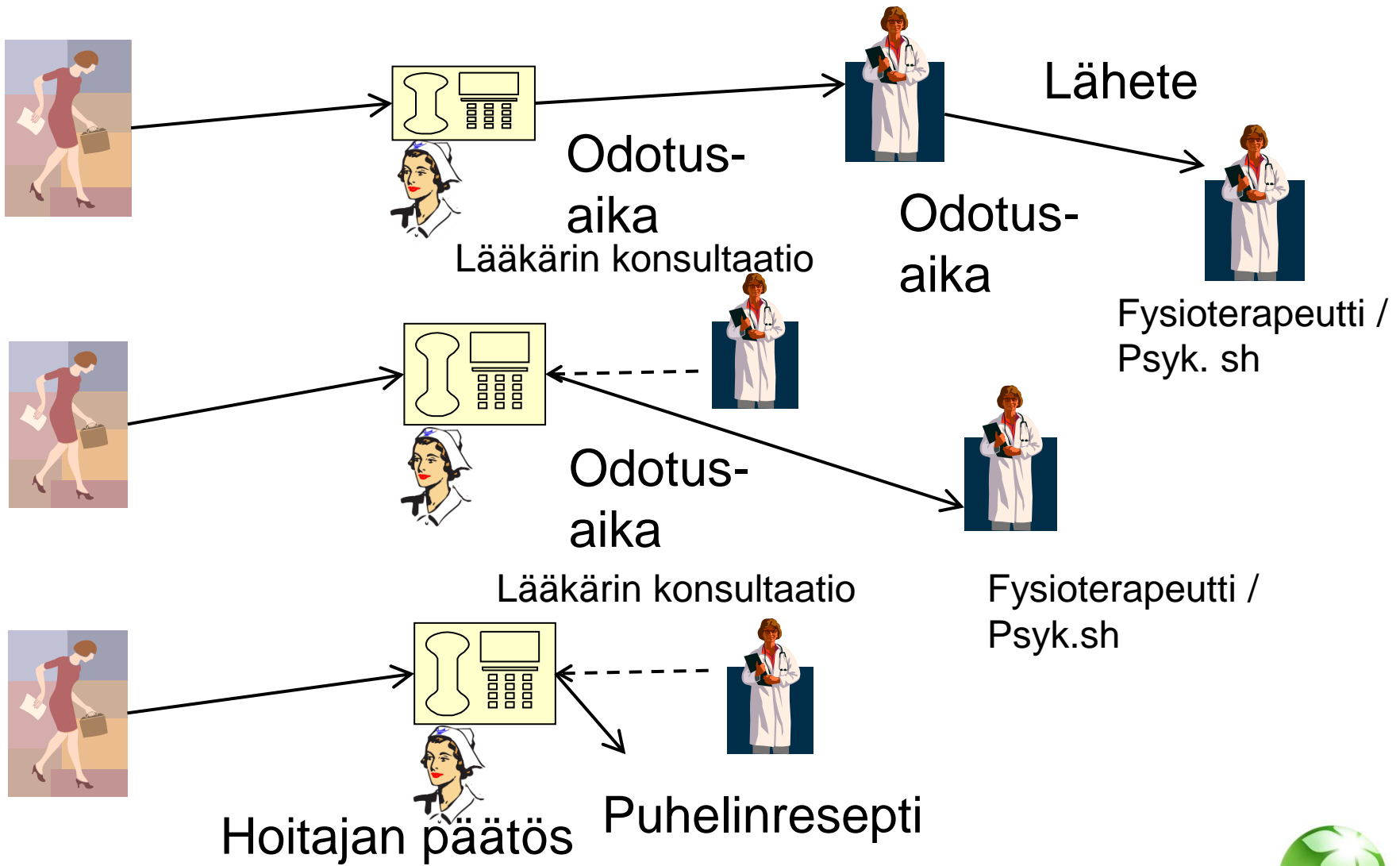
Integraation toteutus, organisatorinen malli integraatiosta tällä hetkellä



Integraatio koordinaattoritoiminnan avulla



Kehitys asiakkaan kannalta



Edut ja haitat

Keskitetetyt palvelut

- Palveluketjun sujuvuus useita palveluita käyttävillä hyvä (ei automaatti)
- Asiakkaan 'turhia' käyntejä vähemmän
- Odotusaikoja vähemmän (parhaimmillaan)
- Valinnanmahdollisuus pitkäaikaissairailla vähäinen
- Pienten yritysten markkinoille tulo hyvinvointiasemien osalta ongelma
- Valinnat sidoksissa toisiinsa
- Etäisyys

Palveluohjaus

- Valinnanmahdollisuudet laajat
- Eri valinnat eivät sidoksissa toisiinsa
- Asiakkaan palveluketjun sujuvuus voi olla ongelma
- Odotusaikoja, matkoja
- Pienten yritysten markkinoille tulo hyvä
- Kuka hoitaa palveluohjauksen, palvelun järjestäjä vai tuottaja
 - Neutraalius
- Lähipalveluita?



Päätelmät

- Palvelujärjestelmän pitää soveltua asiakaskunnalle, jossa merkittävä määrä pitkäaikaissairaita
- Integraation trendinä suuret, moniammatilliset yksiköt
 - Riskinä etäisyyksien kasvu
- Monituottajamalli helpompi toteuttaa kapeammalla palveluvalikoimalla
 - Onko toimipisteiden oltava samanlaisia?
- Maakunnan valtuudet
 - Palveluverkon suunnittelu, korvausjärjestelmä (bonukset)



Mitä kuuluu perusterveydenhuolto?

Valinnanvapaus ja integraatio palveluiden
kehittämisen polttopisteessä



Kirjoittajat

Anna-Mari Aalto (THL)

Miisa Chydenius (UTA)

Outi Jolanki (UTA)

Ilmo Keskimäki (THL/UTA)

Juhani Lehto (UTA)

Anna Saloranta (UTA)

Timo Sinervo (THL)

Vesa Syrjä (THL)

Liina-Kaisa Tynkkynen (UTA/THL)

Tuulikki Vehko (THL)



Tekes

