



Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen ky

Hakemus valtionavustuksen saamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelikokeilujen laajentamiseksi

Integraation varmistaminen
henkilökohtaisessa budjetissa -

"Siun valinnanvapaus"- SiVa hanke
31.10.2017

Sisällys

1. Kokeilun liittämäpinta Siun soten ja Pohjois-Karjalan maakunnan palveluiden suunnitteluun ja täytäntöönpanoon.....	2
2. Henkilökohtaisen budjetin kokeilun sisältö.....	3
3. Nykytilanne.....	4
3.1 Palvelusetelituotanto nykytilanteessa.....	4
3.2 Tietojärjestelmät, tiedon siirto, tiedon hallinta nykytilanteessa.....	4
3.3 Asiakasosallisuus nykytilanteessa.....	5
3.4 Yhteiskehittämistä koskeva nykytila ja hallinnolliset päätökset.....	5
4. Henkilökohtaisen budjetin kokeilun toteutustapa.....	6
4.1 Kokeiluun sisältyvät sosiaalihuollon palvelusetelituotteet.....	6
4.2 Palvelujen järjestämisen toteutusmalli.....	6
4.3 Tuottajaverkoston ohjaaminen.....	7
4.4 Asiakkaan mahdollisuus palvelujen vaihtoon.....	7
4.5. Eri toimijoiden yhteistyön varmistaminen (tiedon ja palveluketjujen integraatio).....	7
4.6. Palvelutuotannon toteutusmalli.....	7
5. Toimintamallien juurtuminen.....	8
6. Valtionavustuksen kohdentaminen ja kustannusarvio.....	8
6.1 Palvelusetelikokeiluun palkattava hankehenkilöstö ja tehtävät.....	8
6.3 ICT-kustannukset.....	9
6.3 Osaamisen vahvistamiseen ja yhteiskehittämiseen liittyvät kustannukset.....	9
7. Valtionavustuksen myöntökriteerit, niihin liittyvät toimenpiteet ja niillä tavoiteltu tulos.....	10
8. Kokeilun seuranta ja arviointi.....	11
Liite: prosessikaavio.....	13

1. Kokeilun liittämispinta Siun soten ja Pohjois-Karjalan maakunnan palveluiden suunnitteluun ja täytäntöönpanoon

Kokeilun tavoitteet tukevat vahvasti Siun soten (tulevan maakunnan liikelaitoksen ytimen) ja sote-järjestäjän (Pohjois-Karjalan maakunta) strategisia tavoitteita lisätä asiakkaittemme valinnanvapautta sote- palveluiden tuottajan valinnassa. Käytännön tasolla tämä tarkoittaa ostopalveluiden ja oman tuotannon osuuden hallittua vähentämistä ja/tai siirtymistä toisaalta ostopalveluista palvelusetelillä toteuttavaan palveluhankintaan. Toisaalta Siun soten toimintaa vahvasti ohjaavana periaatteena on ollut sote- integraatio ja sen varmistamista tukevat toimenpiteet.

Maakuntavalmisteluun liittyen on tarve palvelutuotannosta riippumattoman ja riittävän objektiivisen palveluohjaus- ja – neuvontayksikön rakentamiseen osana sote – järjestäjän tehtäviä. Lisäksi alueellisen sote palvelutuotannon käynnistymisen myötä on tunnustettu monituottajamallin liittyvien asiakassuunnitelmien laadintaan ja päivitystä koskevien toimintamallien kehittämistarve integraation ja tiedonkulun varmistamiseksi. Näitä tavoitteita voidaan kokeilun aikana testata hallitusti. Siun sote on ollut keskeisessä roolissa STM:n ja Sitran sote-tietopakettihankkeessa osallistuen sote- alueiden vertailukelpoisen datan aikaansaannin määrittelyyn vuosina 2015 – 2017. Kansallisen kehittämistyön innoittamana on Siun sotessa jo tuotantokäytössä sote-tietopakettien mukaiset asiakas/potilasryhmittelydimensiot yhtenä toiminnan ja talouden seurannan elementtinä.

Siun soten henkilöstö ja sote-ICT asiantuntijamme ovat vahvasti mukana asiantuntijoina myös kansallisissa digitalisaatiota ja sote – ICT kokonaisarkkitehtuuria edistävissä työryhmissä (ODA ja UNA). Tämän johdosta kokeilussa edellytettävät tiedon hallintaan, tiedon siirtoon ja myös asiakkuusprosessien digitalisaatioon liittyvät asiat kytkeytyvät vahvasti ja luontevasti kansalliseen ICT- kehittämistyöhön.

UNA-hankkeessa kehitettävä UNA-ydin edistää erityisesti sote tiedon yhteensopivuutta. UNA-ytimen osaksi tulevat lisäksi asiakkuudenhallinnan työvälineet kuten yhteinen asiakassuunnitelma ja organisaatorajat ylittävä asiakkaan tilannekuva. ODA-hanke edistää erityisesti asiakkaan omahoitoa ja voi toimia segmentointivälineenä palveluiden järjestäjälle maakunnan sisällä. Siun sote voi toimia näiden uusien innovatiivisten ratkaisujen osalta pilottialueena ja myöhemmin ratkaisut on helposti siirrettävissä ja monistettavissa kun uusia integroituja Sote alueita syntyy lisää.

Siun soten ja meneillään olevan Pohjois-Karjalan maakunnan valmistelussa ja toimeenpanossa on asukas- ja asiakasosallisuuden erilaisten muotojen yhteiskehittämisessä kehittäjäasiakkaiden, alueella toimivien järjestöjen ja yritysten kanssa erittäin vahva rooli. Kokeilu tukee myös osaltaan alueen tavoitetta vahvistaa kokemusasiantuntijuuden ja asiakasymmärryksen roolia osana palveluiden suunnittelua, sekä lisätä tieto-osallisuutta sote-uudistukseen liittyvistä muutoksista tuottamalla monimuotoista, selkokielellä tuotettua viestintää hyödyntäen palveluiden loppukäyttäjien asiantuntijuutta.

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä hakee valtionavustusta 633 312 € euroa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelikokeilun laajentamiseksi. Hankkeen kokonaiskustannukset ovat 791 640€

2. Henkilökohtaisen budjetin kokeilun sisältö

Siun soten palvelutuotannon käynnistymisen myötä 1.1.2017 on konkreettisella tasolla saatu kokemuksia rajalliseen rahoitukseen liittyvistä haasteista, sillä kuntayhtymän perussopimuksen mukaan kunnat määrittävät Siun sotelle vuositasolla ennalta kiinteän tulorahoituksen. Tämä on ohjannut ja vahvistanut entisestään käsitystämme kustannusvaikuttavuuden ja integraation toteutumisen merkityksestä. Rajallisen rahoituksen vuoksi on Siun soten (tulevan järjestäjän) kyettävä seuraamaan ja vaatimaan palvelutuotannon tuottamiselta vaikuttavuutta, olipa kyse julkisen toimijan (tulevaisuuden liikelaitoksen), suoran valinnan vapauden tai asiakassetelien (nykyiset palvelusetelit) kautta toteutuvasta tuotannosta.

Olemme tunnistaneet uudistuvaan toimintaympäristöön liittyvät riskit, jotka liittyvät kohderyhmän viestintään liittyviin erityishaasteisiin, uhkakuviin asiakkuusprosessien pirstaloitumisesta, sekä hallitsemattomasta kustannusten kasvusta. Riskien hallinnan keskeisenä keinona näemme palvelutuotannosta riippumattoman, maakunnan järjestäjäkonttoriin, sijoittuvan palveluohjausyksikön, missä on tarjolla yksilöllisesti räätälöityä palveluohjausta palveluohjaajien ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyönä. Järjestäjä johtaa verkostoa ja monituottajamallia tiedolla, kannustimilla, yhteisillä tavoitteilla ja reunaehtojen asettamisella.

Haemme uudeksi kokeilualueeksi tarkoituksenamme saada pilotoinnilla kokemuksia vaikuttavuusajattelumallin vahvistamisesta, palvelusetelikokonaisuuksien hallinnasta, sekä painopisteen siirtymisestä ostopalveluista palvelusetelituotantoon kohderyhmänä kokeilussa ovat vammaisten palvelut (mukaan lukien kehitysvammaisten palvelut). Vammaispalvelut muodostavat Siun sotessa yhden hallinnollisen kokonaisuuden sisältäen sekä vammaispalvelut että kehitysvammaisten erityishuollon.

Kokeilun toiminta-alueena on maantieteellisesti koko Siun soten alue, lukuun ottamatta Tohmajärven ja Rääkkylän kuntaa, joissa kokonaisulkoistetusta palvelutuotannon toteutuksesta vastaa koko suunnitellun hankeajan Attendo.

Saadun kansalais-, asiakas-, yritys- ja henkilöstöpalautteen perusteella tietoisuus ja ymmärrys palvelusetelitoiminnasta ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmästä, puhumattakaan vasta lakivalmistelun alla olevasta henkilökohtaisesta budjetoinnista, on vajavaista, vaikka esim. palvelusetelituotannosta on osassa alueen kuntia jo liki kymmenen vuoden kokemus.

Hankesuunnitelman valmisteluun on osallistunut kohderyhmää edustavien kokemusasiantuntijoiden edustajia¹, ja hankkeen sisältö ja painotukset kumpuavat heiltä. Myös sote-henkilöstöltä on saatu kehittämistarpeita ja tunnistettu ongelmakohtia.

Kokeilumme sisällössä korostuu asiakkaan kyvykkyyttä ja voimaantumista tukeva, sote- järjestäjäkonttoriin hallinnollisesti sijoittuvan palveluohjausyksikön toiminnan simulointi, henkilökohtaisten budjettien käyttöön liittyvä tiedonhallinta, integroituneiden palveluiden varmistaminen monituottajamallissa, erityisryhmien selkokielineen, monimuotoinen viestintä ja osaamisen vahvistaminen. Kokeilun aikana kerätään henkilökohtaisen budjetin kautta valinnanvapauttaan käyttävien palvelukokemuksia muun asiakaspalautteen rinnalla. Samoin kerätään palautetta myös niiltä, jotka luopuvat henkilökohtaisen budjetin valinnastaan, sekä ilman henkilökohtaista budjettia palveluseteliä käyttävien asiakkaiden palvelukokemuksia.

Kokeilun piiriin arvioidaan kokeilun aikana saatavan 40 - 50 asiakasta, jotka asuvat eri puolilla Pohjois-Karjalaa. Heidän palvelutarpeensa on täytettävä vammaispalveluiden asiakkuuskriteerit, ja heidän on oltava

¹ "ota sote haltuun"- Invalidiliiton sotetilaisuus 28.10.2017 Joensuussa ja kokemusasiantuntijoiden ja vammaispalveluiden käyttäjien henkilökohtaiset tapaamiset eri tilaisuuksissa vuosina 2014 - 2017

motivoituneita ja halukkaita päättämään ja hallinnoimaan omien palvelukokonaisuuksiaan aiempaa suuremmissa määrin. Kokeiluun piiriin kuuluville tarjotaan tehostettua palveluohjausta ja – neuvontaa sekä kokemusasiantuntijoiden kautta saatavaa apua ja tukea valinnanvapautta koskevan päätöksentekoon. Kokeilun piiriin rekrytoitaville annetaan mahdollisuus poistua kokeilun piiristä yhden kuukauden irtisanomisajalla.

Tuotoksena syntyy palvelutuotannosta erillinen, tehostettuun palveluohjaukseen ja tuettuun päätöksentekoon kyvykäs palveluohjaus – ja neuvontayksikkö, missä ammattimaisten palveluohjaajien rinnalla toimii myös kokemusasiantuntijoita. Lisäksi luodaan palvelutuotannon tietojohdantamisen malli sote-järjestäjän tarpeisiin ja palveluiden käyttäjien valintojen tueksi.

3. Nykytilanne

3.1 Palvelusetelituotanto nykytilanteessa

Palveluseteli on vakiintunut Pohjois-Karjalan maakunnan alueella osaksi palvelutuotantoa sekä ikäihmisten että kehitysvammaisten asumispalveluissa ja tuetussa asumisessa. Lisäksi ikäihmisten kotisairaanhoidossa ja kotihoidossa on palvelusetelituotantoa ollut jo vuosien ajan. Perhe- ja sosiaalipalveluissa on käytössä ennaltaehkäisevissä palveluissa lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli. Lisäksi meillä on jalkojenhoitajan seteli. Palvelusetelituotantoon on koko Siun sotessa vuodelle 2017 varattu yhteensä 13 miljoonaa euroa Siun soten kokonaisbudjetin ollessa liki 700 miljoonaa euroa.

Viranomaisvalmistelu on käynnissä vammaisten asumispalveluissa ja tuettua asumista koskevien palvelusetelien, sekä henkilökohtaisen avun, kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten päivätoiminnan palvelusetelin, sekä vaikeavammaisten ja kehitysvammaisten kotisairaanhoidon ja kotihoidon palvelusetelien osalta.

Kehitysvammaisten asumisen palvelusetelien osalta on asiakkailta ja palvelutuottajilta saadun palautteen perusteella tullut tarve lisätä palveluseteliluokkia asiakkaiden palvelutarpeen erilaisuuden vuoksi. Siun soten yhtymähallitus onkin hyväksynyt 25.10.2017 alkaen kehitysvammahuoltoon palvelutarpeen erilaisuuden huomioivat palveluseteleiden arvot.

Asumispalveluita tarjoavia palvelusetelituottajia on eri puolella maakuntaa hankesuunnitelmaa kirjoitettaessa yhteensä 8, ja palveluja tuotetaan alueella 16 eri asumisyksikössä². Palvelusetelipäätös on 31.8.2017 tiedon mukaan myönnetty 99 henkilölle. Asumispalveluiden oman tuotannon piiriin vastaavasti kuuluu 369 asiakasta.

Kehitysvammaisten tuetun kotona asumisen palvelusetelipalveluita tuottaa 14 tuottajaa Siun soten alueella. Kehitysvammaisten tuetun kotona asumisen palveluseteli on käytössä hankesuunnitelmaa kirjoitettaessa viidelle asiakkaalle.

3.2 Tietojärjestelmät, tiedon siirto, tiedon hallinta nykytilanteessa

Tietojärjestelmien osalta maakunnassa on tehty vuosien ajan hyvin tuloksin työtä tietojärjestelmien yhtenäistämiseksi. Pohjois-Karjalan tietotekniikkakeskus Oy (PTTK) on vastannut alueen kaikkien kuntien tietohallintotehtävistä ja tietojärjestelmien ja laitteiston hankinnoista jo vuodesta 2005 lukien. Hankintojen perusedellytys on ollut niiden soveltuminen kansalliseen kokonaisarkkitehtuuriin. PTTK:n johdolla alueen

² Yksiköt jakaantuvat kunnittain seuraavasti: Joensuu (5), Liperi (3), Outokumpu (2), Ilomantsi (1), Kontiolahti (2), Polvijärvi (1), Rääkkylä (1) sekä Lieksa (1).

kunnat ovat osallistuneet KANTA-arkiston kehittämistyöhön. Siun Sote tekee yhteistyötä KANSA – kouluhankkeen kanssa sosiaalityön rakenteisen kirjaamisen kehittämiseksi.

Alueella on käytössä yhtenäinen terveydenhuollon ja osin sosiaalihuollon toimintoja sisältävä alueellinen asiakas- ja potilastietojärjestelmäratkaisu Mediconsult Oy:n toimittaja Mediatri. Sosiaalihuollon osalta maakunta käyttää alueellista ProConsona järjestelmää, jonka avulla luodaan asiakkaille palvelupäätökset. Kaikki alueellinen data kerätään maakunnan yhteiseen alueelliseen tietovarastoon, jonka kautta voidaan seurata maakunnan sisäistä palvelutuotantoa. Palveluseleitä käsitellään tällä hetkellä pitkälti manuaalisesti. Hankkeen yhteydessä tulemme tekemään maakunnallisen palvelusetelijärjestelmän käyttöönoton. Käyttöönoton yhteydessä luodaan maakunnan sisälle yhtenevät toimintaprosessit joita järjestelmän toiminnot tukevat. Palveluntuottajien hallinnointi sekä maksatukset tullaan jatkossa hoitamaan automaattisesti alueellisen palvelusetelijärjestelmän avulla.

Kokeilun aikana toteuttava käyttöönotto vähentää vuosien 2018 ja 2019 aikana henkilötyötä 6 htv:n verran. Työ tehostuu vastaavalla tavalla myös palveluntuottajien osalta kun palveluntuottajaksi hakeutuminen sekä maksatukset hoituvat automaattisesti. Tämä parantaa erityisesti pienempien palveluntuottajien toimintaedellytyksiä.

Vastaavasti palveluntuottajien osalta myös manuaalisten työn määrä vähenee, päällekkäisten järjestelmien käyttö vähenee ja laskutus- ja raportointi automatisoituu. Tämän hetkiseen tilanteeseen verrattuna, yksi järjestelmä selkeyttää niin työntekijöille, kuin palveluntuottajille palvelusetelien hallinnointiin liittyviä tehtäviä. Tämän hetkinen järjestelmä on pirstaleinen, jonka vuoksi sen hallinta vie työntekijäresursseja, mutta on omiaan aiheuttamaan myös palveluntuottajille mielikuvaa vaikeasta ja kankeasta järjestelmästä.

3.3 Asiakasosallisuus nykytilanteessa

Siun soten valmistelun aikana vuosina 2014 - 2015 kerättiin runsaasti palautetta sote-palveluiden kehittämistarpeista ja odotuksista alueen asukkailta ja asukkailla yhteistyössä Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksen kanssa. Valmistelun alkuvaiheessa vuonna 2014 työstettiin erilaisissa työryhmissä työstää asiakas- ja asukaslähtöisyyden käsitteitä ja sisältöjä, millä luotiin pohja syvemmälle asiakastarpeiden ymmärrykselle sekä osallisuustyön merkityksen tiedostamiselle. Siun soten valmistelun aikainen työskentely on heijastunut myös uudistuvien kuntien ja maakunnan valmistelussa osallisuustyön vahvana ymmärryksenä ja konkreettisina tekoina.

Palautteissa korostuivat mm. palveluihin pääsyn merkitys sekä puutteet palvelukokonaisuuksien koordinoinnissa. Sähköisten asiointikanavien ja – palveluiden lisääntyessä on pelätty digiosattomuuden lisääntymistä. Asiakkaan osallisuus omassa prosessissaan on keskeinen palautteiden teema, niin kiittävän kuin kehittävänkin palautteen kohdalla.

Siun Sote – KASTE hankkeen ja Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksen koordinoima, yhteistyössä eri toimijoiden kanssa valmisteltu Siun soten osallisuussuunnitelma tulee toimimaan paitsi Siun soten, myös osin maakunnan valmisteluun liittyvän osallisuustyön strategisena ohjurina ja kytkee osallisuustyön osaksi pysyviä rakenteita. Siun sotessa on kokemusta hyvin erilaisten integraatioinnovaatioiden kokeilemisesta. Tehty pohjatyö on erinomainen perusta henkilökohtaisen budjetin toimintaideologian omaksumiseen organisaation toimijoilla.

3.4 Yhteiskehittämistä koskeva nykytila ja hallinnolliset päätökset

Siun sote toimitusjohtajan ja kehittämisjohtajan johdolla on käyty alustavat suulliset aiesopimukset kehittämis-yhteistyöstä alueen yrittäjätoimijoiden edustavien etujärjestöjen (Pohjois-Karjalan Kauppakamari, Pohjois-Karjalan yrittäjät, Joensuun seudun kehittämissyhtiö Oy, Lieksan kehitysyhtiö Oy, Pielisen Karjalan

kehitysyhtiö Oy ja Keski-Karjalan kehitysyhtiö Oy) kanssa koskien palvelusetelituotannon sisällöllistä kehittämistä.

Invalidiliitto järjesti Joensuussa 28.10.2017 vammaispalveluiden ja sote-uudistusta koskevan palaverin, missä oli edustettuna kattavasti erilaiset vammaisuuden alatyypit: liikuntavammaiset, neurologiset aistivammat, kehitysvammaiset ja mielenterveys- ja päihdesairauksien pohjalta syntyvä vammaiset. Tilaisuudessa Siun soten hankevalmistelusta vastaava kokosi osallistujien odotuksia ja kokeilun sisällöksi. Esille nousivat erityisryhmien viestintään liittyvät haasteet, sekä koko sote informaatiota koskeva epäselvyys, valinnanvapauteen liittyvään liittyvä itsemääräämisoikeus ja sen merkitys, mutta samalla myös pelko valintojen epäonnistumisesta.

Siun soten yhtymävaltuusto on 6.6.2017 pitämässään kokouksessa hyväksynyt STM:N rahoittamiin kokeiluihin hakeutumisen. Nyt kyseessä olevasta hakujulistuksesta ja pohjalta valmisteltavasta hankesuunnitelmasta on Siun soten yhtymähallitusta informoitu 25.10.2017 pidetyn yhtymähallituksen kokouksen yhteydessä.

4. Henkilökohtaisen budjetin kokeilun toteutustapa

Henkilökohtaisen budjetin toteutuminen valinnanvapauden periaatteiden mukaisesti ja asiakkaan parhaaksi edellyttää riittäviä valinnanmahdollisuuksia myös eri palvelujen ja niiden sisällön välillä – ei pelkästään valintaa palveluntuottajien välillä. Kokeilussa mallinnetaan koko maakunnan maantieteellisellä alueella toimiva, operatiivisesta palvelutuotannosta riippumattoman järjestäjäkonttorin palveluohjausyksikön verkostomainen toimintamalli, joka on osa palvelu(asiakas)setelitoiminnan ekosysteemiä. Tähän mallinnukseen kuuluu riittävän osaamisen kartoittaminen ja vahvistaminen, uusien prosessien johtamisen tuki sekä digitaalisten asiakkuuksien kehittäminen ja vahvistaminen muiden asiakkuuksien rinnalla.

4.1 Kokeiluun sisältyvät sosiaalihuollon palvelusetelituotteet

Kokeiluun sisältyvät vammaispalvelulain ja kehitysvammaisten erityishuoltoa koskevien lain alaisista palveluista tuettu asuminen, tehostettu palveluasuminen, tilapäinen ympärivuorokautinen asumispalvelu, vierihoido, kehitysvammaisten päivätoiminta ja henkilökohtainen apu.

4.2 Palvelujen järjestämisen toteutusmalli

Kokeilussa valtionavustuksen tuella rahoitettava hanketoimisto ja sen osana toimiva palveluohjaus- ja -neuvontayksikkö sijoittuu hallinnollisesti Siun soten operatiivisesta palvelutuotannosta irralliseen kehittämyksikköön. Kokeilulla pyritään vahvistamaan ymmärrystä ja lisäämään tietoa järjestäjän rooliin kuuluvasta osaamisesta, järjestäjän tehtävien sisällön muodostumiseen liittyvistä ongelmista ja niiden ratkaisuvaihtoehdoista tässä kontekstissa. Hankkeesta hyötyy järjestäjän lisäksi koko palvelutuotanto. Selkeät, yhteiskehittämisprosessissa luodut tavat toimia tuottavat asiakkaiden kannalta parhaan lopputuloksen.

Palveluiden järjestämisen toteutusta kuvaava tavoiteltu asiakkuusprosessi, siihen liittyvät ja tunnistetut kehittämiskohteet ja kokeilussa ratkottavat asiat on kuvattu liitteessä.

Kaikista prosessin vaiheista tullaan keräämään kokemus- ja arviointitietoa niin työntekijöiden, palveluntuottajien kuin palvelujen loppukäyttäjien ja heidän omaistensa näkökulmista. Saatu tieto toimii reflektiosyötteenä jatkuvan arvioinnin ja parantamisen periaatteilla ja samalla varmistetaan se, että toimintamallista tulee elinkelpoinen kehittämisajan puitteissa.

4.3 Tuottajaverkoston ohjaaminen

Kokeilu käynnistyy sote-henkilöstön, Siun soten johdon, alueen yrittäjien ja järjestötoimijoiden yhteisellä, tulevaisuusorientoituneella työpajatyöskentelyllä (vaikuttavuuskehittäjä). Vaikuttavuuskehittämön tarkoituksena on tuoda yhteen julkisen ja yksityisen sektorin toimijat luomaan vaikuttavuusmallinnusta/-ketjuja sekä niiden pohjalta luoda yhteisiä mittareita olemassa olevien haasteiden ratkaisemiseksi. Vaikuttavuuskehittämön ytimessä on *yhteiskehittäminen (co-creation)*. Yhteiskehittämisellä varmistetaan, että toimijoilla on yhteinen ymmärrys tavoitteesta ja siihen tarvittavista askelmerkeistä. Yhteiskehittäjällä toimijat löytävät tätä yhteisen tahtotilan, kielen ja luottamuksen, jota vahvistaa toimijoiden halua luoda haasteeseen vastaava ratkaisu. Vaikuttavuuskehittäjässä toimijoille luodaan yhteinen tavoite, joka perustuu juurisyyden yhteiseen ymmärtämiseen. Tavoitteeseen pääsemiseksi luodaan askelmerkit.

Nämä askelmerkit luodaan Sitran fasilitoiman prosessin avulla. Prosessi on yhteiskehittämistä ja tämä varmistaa osaltaan sen, että toimijoilla on jatkuvasti yhteinen ymmärrys siitä, mitä eri toimijat ovat yhdessä luomassa. Sitran osuudesta prosessissa on neuvoteltu vaikuttavuusinvestoimisen projektijohtaja Mika Pyykön kanssa 6.10 ja 23.10.2017.

4.4 Asiakkaan mahdollisuus palvelujen vaihtoon

Asiakkaalla on mahdollisuus vaihtaa palveluntuottajaa budjetin sisällä kuukauden irtisanomisajalla. Budjetin sisällä olevien palvelujen toimivuutta suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja tarvetta mahdollisten muutosten tekemiseen arvioidaan aina asiakaskohtaisessa prosessissa tilanteen mukaan. Mikäli asiakkaan vaihtotarve aiheuttaa ylimääräisiä tuotantokustannuksia päällekkäisyyksien vuoksi, haetaan valtionavustuksesta kohdassa muut menot 5000 euroa näiden kattamiseen. Nämä tilanteet neuvotellaan rahoittajan kanssa erikseen, mikäli niitä ilmenee.

4.5. Eri toimijoiden yhteistyön varmistaminen (tiedon ja palveluketjujen integraatio)

Vaikuttavuuskehittämön tuotokset muodostavat osan tuottajaverkoston ohjaamisen elementeistä sekä toimivat ohjaavana elementtinä eri toimijoiden välisen yhteistyön varmistamisen tapoihin. Palveluohjausyksikön rooli yhteistyöverkoston johtamisessa tiedon ja palveluketjujen integraation varmistajana on merkittävä. Palveluntuottajia veloitetaan tuottamaan yhteiskehittämisen vaiheessa yhteisesti sovittua laatu- ja vaikuttavuustietoa sähköisessä muodossa rajapintojen kautta sote järjestäjälle kokeilun piiriin kuuluvien asiakkaiden osalta. Valtionavustushakemuksessa on budjetoitu palveluntuottajille matkakulukorvauksia (menokohta muut menot).

4.6. Palvelutuotannon toteutusmalli

Jotta valinnanvapaus toimii aidosti asiakkaan näkökulmasta, on saatavilla oltava ajantasaista, ymmärrettävää ja luotettavaa vertailutietoa valinnan tueksi. Tämä on myös asiakkaan oikeusturvan kannalta merkittävä asia. Ennen kuin päästään varsinaiseen asiakkaille suunnattuun viestintään on tehtävä runsaasti pohjatyötä. Asiakasviestinnän osalta palveluohjauksen onnistuminen on keskeisintä. Kohderyhmämme asiakkaiden erityistarpeet huomioivan onnistuneen, kyvykkään ja voimaannuttavan ohjausmallin ja viestinnän rakentaminen edellyttää kehittäjäasiakkaiden kautta kanavoitavan asiantuntijuuden hyödyntämistä.

Hanketoimistoon palkataan erityisryhmien viestintään perehtynyt kehittäjä, joka yhdessä Pk Yrittäjien ja kauppakamarin toimiston sekä Siun soten ja maakunnan valmistelussa mukana olevan maakuntaliiton viestintäpäällikön kanssa muodostavat viestintätiimin. Pk yrittäjien ja kauppakamarin kanssa on jaettu yhdessä huolta siitä, että kansalaisten tietoisuus palvelusetelivaihtoehdosta ja myös yrittäjien osaaminen ja ymmärrys palvelusetelituotantoa ohjaavista voimista, mm. yrityksen oman markkinoinnin osalta vaatii vahvistamista. Vastaava huoli on myös vammaisjärjestöjen edustajilla.

Henkilökohtaisen budjetin kokeilussa tavoitteena on erityisesti henkilökohtaisen budjetin käyttämiseen liittyvän palveluprosessin (muun muassa palvelutarpeen arviointiin perustuvan asiakassuunnitelman teon ja budjetin laskemisen) mallintaminen sekä digitalisaatioon pohjautuvan seurantajärjestelmän kehittäminen.

5. Toimintamallien juurtuminen

Kokeilun tuloksena syntyy Pohjois-Karjalan maakunnan sote – järjestäjäkonttoriin sijoittuva palveluohjausyksikkö, jonka vastuut ja velvollisuudet valinnanvapautta koskevan ohjauksen osalta on täsmentynyt. Yksikkö voi toimia verkostomaisesti hyödyntäen vahvasti kehittyvää digitalisaatiota. Toiminnalla on keskitetty johtamisjärjestelmä, millä varmistetaan palveluohjauksen tasalaatuisuus ja yhtenäinen tarjonta. Lisäksi on luotu geneerinen toimintamalli Siun soten operatiivisen viranomaistehtäviä tekevän palvelutuotannon (tulevan maakunnan liikelaitoksen), alueella palveluita tuottavien yritysten ja järjestöjen ja palveluohjausyksikön välisen asiakasprosessien hoitoon liittyvään velvoittavaan yhteistyöhön, tiedon tuotantoon ja tiedonhallintaan.

Kokeilussa syntynyt toimintamalli uusien palvelusetelituotteiden yhteiskehittämisen malli otetaan käyttöön asiakaseteleiden suunnittelu – ja valmistelussa.

6. Valtionavustuksen kohdentaminen ja kustannusarvio

Siun sote hakee 80 % valtionavustusta palvelusetelituotannon ympärille rakennettavan sote järjestämistä, ohjausta ja raportointia kuvaavan toiminnan toteuttamiseen sekä kokeilusta aiheutuviin päällekkäisiin kustannuksiin ajalle 1.12.2017 – 31.12.2018 yhteensä 633 312€ euroa, hankkeen kokonaiskustannusten ollessa 791 640€.

Kustannukset jakaantuvat pilotissa työskentelevien palkka- ja toimintakuluihin (ns. hanketoimisto), tiedonhallinnan ja tiedonsiirron mahdollistaviin ICT-hankintoihin, erityisasiantuntijapalveluiden ostoon (ICT, viestintä) ja Siun soten henkilöstön ja sidosryhmien osaamisen ja yhteiskehittämisen vahvistamiseen.

Tämän lisäksi valtionavustusta suunnataan mahdollisiin arviointikustannuksiin sekä sellaisiin asiantuntijapalveluiden ostoon, jota ei toimijoilta itseltään löydy, mutta joka nähdään tavoitteiden kannalta välttämättömänä.

6.1 Palvelusetelikokeiluun palkattava hankehenkilöstö ja tehtävät

Hankehenkilöstö rekrytoidaan pääosin Siun soten nykyisistä työntekijöistä. Tämä varmistaa ja tukee toimintamallin juurtumisen kokeilun jälkeen pysyviin rakenteisiin jääväksi toiminnaksi. Alustavaa kartoitusta mahdollisista hankehenkilöstöön rekrytoitavista henkilöistä on jo käynnistetty hankesuunnitelmaa kirjoitettaessa. Tämän johdosta Siun sotessa on valmius pistää kokeilu pystyyn hyvinkin nopealla aikataululla.

- projektipäällikkö (13 kk); projektin hallinnointi ja palvelusetelien toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton koordinointi ja yritys yhteistyö
- palveluohjauksen ja – neuvonnan, case management kehittämisasiantuntijat (2 x 13 kk)
- monimuotoisen viestinnän asiantuntija (6 kk)
- kokemusasiantuntija (18 kk); jakaantuu useamman kokemusasiantuntijan kesken
- ICT – tietojen yhdistämisen asiantuntija (13 kk)

Omarahoitusosuus muodostuu Siun soten kokeilun kohteena olevien asiakasryhmien henkilökohtaisen budjetin mallituksen parissa työskentelevien työntekijöiden työpanoksista, Siun soten sote-ICT kokonaisarkkitehdin työpanoksesta, taloushallinnon ja Siun soten raportointitiimin sekä viestinnän johtamisen työpanoksesta.

6.2 Asiantuntijapalveluiden ostot

Siun soten valmistelun ja käynnistymisen aikana on tunnistettu vahva tarve mm. selkokieliselle tai visuaalisesti vahvistetulle viestinnälle. Palveluohjauksen ja – neuvontaan osallistuvan henkilöstön kohdalla korostuu vuorovaikutuksen osaamisen vahvistaminen myös muilla keinoin, sekä henkilökohtaisen budjetin hallinnan osaamisen vahvistaminen. Lisäksi ostopalvelukuluja tulee PTTK:n palveluista sekä Siun talouden (taloushallinnon toimija konsernissa) palveluista.

6.3 ICT-kustannukset

Hankkeen ICT kustannukset koostuvat uusien ohjelmisto-osien sekä rajapintojen käyttöönotoista. Tärkein käyttöönotettava rajapinta on APTJ:hin (Mediatriin) tuleva ostopalveluvaltuutuksen rajapinta Kanta-palveluihin. Tämän käyttöönotto sisältää ohjelmistotoimittajan lisenssi, asennus yms. kustannuksia. Rajapinnan käyttöönotto vaatii myös loppukäyttäjien kouluttamista ja pääkäyttäjätöitä.

Palveluseteliratkaisun laajentaminen sekä asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen sisältää ohjelmistokehitystä ja projektinhallintaa. Palveluseteliratkaisun laajentamista koskeva ohjelmistoratkaisu toteutetaan Siun soten omana investointina. Maakunnan sisällä tapahtuvan laadullisen datan käsittelyn kehittäminen sisältää henkilötyötä ja projektinhallintaa. Kaikkien em. kokonaisuuksien ohjaus vaatii projektinhallintaa sekä asiantuntijatyötä. Alla kustannuserittely.

ICT-kokonaisuus	Kustannukset
Mediatri ostopalveluvaltuus-rajapinta	60 000 eur
Palveluseteliratkaisun laajentaminen ja asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen	150 000 eur
Maakunnan sisäisen laadudatan kerääminen tietoaltaaseen	50 000 eur
ICT-osien projektinhallinta, koulutukset yms.	40 000 eur
Yhteensä	300 000 eur

6.3 Osaamisen vahvistamiseen ja yhteiskehittämiseen liittyvät kustannukset

Osaamisen vahvistamisella tarkoitetaan henkilökohtaisen budjetin kokeiluun liittyvän koulutus- ja valmennustarpeen täyttämistä sekä organisaation omaa osaamista tukevien asiantuntijapalvelujen hankkimista. Osittain osaamisen vahvistamiseen vastataan kokeilun alkuun ajoittuvalla Sitran fasilitoimalla yhteiskehittämisasiolla, mihin osallistuvat palvelusetelituotteiden parissa toimiva Siun soten henkilöstö, palveluseteliä tuotantoa tuottavat yritykset, kokeilun hanketoimisto, kohderyhmää edustavia kokemusasiantuntijoita ja mahdollisesti jo tuolloin tiedossa olevia kokeiluun piiriin tulevia asiakkaita.

Siun sotella ja Karelia amk:lla on menossa 1.9.2017 – 31.5.2018 Pohjois-Karjalan maakuntaliiton ja em. toimijoiden yhteisrahoitteinen kehittämiskokonaisuus, joka selvittää lähitulevaisuuden ja pidemmän aikavälin koulutuksen kehittämistarpeita niin opetussuunnitelma- kuin täydennyskoulutus- ja erikoistumiskoulutustasolla. Tämä selvitys- ja suunnittelutyö tukee kokeilussa tarvittavan palveluohjaukseen liittyvän erityisosaamisen vahvistamista erinomaisesti. Henkilökohtaisen budjetin kokeilun kohdalla yksi tärkeimpiä osaamisen vahvistamista vaativimmista kokonaisuuksista on kokeiluun liittyvän asiakasneuvonnan ja – ohjauksen kehittäminen.

Kokeilun aikana rakennetaan yhteistyössä Karelia AMK:n ja Siun soten strategiseen kumppanuuteen pohjautuva palveluohjauksen erityisosaamistarpeita tukeva koulutuskokonaisuus, minkä sisältö on levitettävissä kaikkien tulevien sote- alueiden palveluohjausyksikköjen suunnittelua valmistelevien tahojen käyttöön. Kokemusasiantuntijoiden ja kokeilun piirissä olevia asiakkaiden asiantuntijuutta hyödynnetään koulutuskokonaisuuden suunnittelussa.

Koulutuskokonaisuuden tulee sisältää elementtejä, jotka tukevat sekä kokemusasiantuntijoita että työntekijöitä ja sen tulee vastata myös tulevaisuuden digitalisaatioon. Digitalisaatio tulee muuttamaan palveluohjauksen ja – neuvonnan rakennetta ja toimintamuotoja merkittävästi.

7. Valtionavustuksen myöntökriteerit, niihin liittyvät toimenpiteet ja niillä tavoiteltu tulos

valtionavustuksen yleinen myöntökriteerit	Kokeilun toimenpiteet	tavoiteltu tulos
Asiakaslähtöisyys	<p>Matalan kynnyksen asiakkaan kyvykkyyttä ja voimaantumista tukeva palvelutarpeen arviointi ja - ohjaus</p> <p>Asiakaskokemusten ja – palautteiden jatkuva kerääminen</p> <p>Erityisryhmien viestintätarpeet huomioiva viestintäsuunnitelma</p> <p>Kokemusasiantuntijoiden ja kokeilussa olevien asiakkaiden hyödyntäminen kokeilun suunnittelussa ja toteutuksessa</p>	<p>palautteet johtavat kehitettävän toimintamallin muutoksiin</p> <p>laadullinen palaute viestinnän onnistumisesta on hyvää</p> <p>Asiakkaiden palaute osallisuuden kokemuksesta on HB prosessiin liittyen hyvää</p> <p>Kokemusasiantuntijoiden työpanosten tuntimäärä</p> <p>Palvelusetelituotannon osuus kasvaa</p> <p>Ostopalvelu vähenee</p>
Sote-integraatio	<p>Kokeilussa rakennetaan palvelutuotannosta riippumaton palveluohjausyksikkö, mikä vastaa HB ekosysteemin ja verkoston johtamisesta</p> <p>Palvelutarpeen arvioinnin, tukisuunnitelmien ja asiakassuunnitelman laadintaprosessien välisten suhteiden mallintaminen</p> <p>Luodaan Siun soten (liikelaitoksen) asiakkaan kotiin/asumisyksikköön jalkautuvan sosiaalityöntekijän työnkuva</p>	<p>Asiakassuunnitelmien ja päivitys onnistuu viiveettä ja siihen liittyvä tieto kulkee sovitusti</p> <p>Palvelutarvearviointi, tukisuunnitelmat ja asiakassuunnitelmat muodostavat asiakkaan valinnanvapautta tukevan kokonaisuuden</p> <p>Sote-järjestäjän henkilökohtaista budjettia koskeva tietojohdamisen malli luotu</p>

	<p>ja yhteistyömallit palveluohjausyksikön kanssa</p> <p>Palvelusetelituottajat tuottavat asiakasprosessiin liittyvää laatutietoa sotejärjestäjälle</p> <p>Alueellisessa Siun soten tietovarastossa yhdistetään samaan hetuun liittyvät asiakasprosessit</p>	<p>Yksilöasiakasprosessien tiedonsiirto tapahtuu sujuvasti</p> <p>palveluiden laatutietoa on käytettävissä palveluiden vertailun pohjaksi (valinnanvapauden tueksi)</p> <p>Kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta on mahdollista seurata</p>
Hallinnon yksinkertaistaminen	Palvelusetelien hallintaprosessi on kokonaisuudessaan digitalisoitu	Palvelusetelin toiminnanohjausjärjestelmä on otettu käyttöön
Toiminnan kehittäminen	Palvelun laatua ja vaikuttavuutta kuvaavien seurantaindikaattorien testaaminen ja yhteiskehittäminen vaikuttavuuskehittämö työskentelyä	Toteutuneen palvelun (oma tuotanto, palvelusetelit, ostopalvelut) laatua ja vaikuttavuutta kyetään arvioimaan triple aim viitekehityksessä
Sote-henkilöstön osallistuminen	Osallistuminen yhteiskehittämiseen	Ymmärrys, osaaminen ja tietoisuus palvelutuotannon monimuotoisuudesta ja HB:sta lisääntyy

8. Kokeilun seuranta ja arviointi

Kokeilussa seurataan kokeilun piiriin kuuluvien asiakkaiden palvelutuotannon käytöstä syntyviä kokonaiskustannuksia, kokeilusta järjestäjälle (palveluohjaus ja – neuvonta), palvelutuotannolle (liikelaitoksen viranomaispäätökset) muodostuvia lisäkustannuksia, palveluiden käyttöön liittyvää asiakaskokemusta, laatu- ja vaikuttavuustietoa sekä palvelutuottajien kokemustietoa mallinnettavan yhteistyömallin sujuvuudesta. Haettavaan kokeiluun kaavailtujen asiakkuuksien määrä ei ole valtava, mutta kokeiluun osallistuvien osalta haetaan syvempää, laadukasta tietoa.

Asiakaskokemusten keräämiseen kiinnitetään erityistä huomioita hankkeen aikana, jotta saadaan nostettua esille niin palveluprosessin kuin palvelun käyttämiseen liittyviä asioita. Vastaavasti palveluohjausprosessiin osallistuvilta työntekijöiltä kerätään kokemuksia, joita heille syntyy työtä tehdessä. Näin voidaan tarkastella kokonaisuudessaan palveluntuottamisprosessia, ja huomata siitä niin asiakkaan kuin työntekijän kannalta kehittämistä vaativia asioita. Mikäli asiakas vetäytyy HB-valinnastaan, on ensiarvoisen tärkeää selvittää kyseessä olevan asiakkaan kokemuksia ja ajatuksia: mitkä tekijät olivat niitä, jotka saivat hänet luopumaan HB- -valinnastaan. Tätä kautta saadaan esille palveluprosessin ja itse palvelun kannalta tärkeää tietoa, jota voidaan toiminnan edetessä kehittää.

Yksilötason palveluohjaukseen käytetyn/tarvittavan työajan (palveluohjaajat, kokemusasiantuntijat)tuntimäärä/asiakas tulee olemaan yksi seurattava mittari. Kokonaiskustannusten seurannassa kiinnostuksen kohteena on kaksitasoisesta palveluohjauksesta (järjestäjä ja tuleva liikelaitos / järjestämislakiluonnoksen mukaan) ja yhteistyöstä johtuvat päällekkäiset toiminnot nykytilanteeseen verrattuna.

Liite prosessikaavio: palvelujen järjestämisen toteutusmalli. Oikealla on esitetty kehittämiskohteet kysymysten avulla. Vihreä palkissa kuvaa asiakkaan tai yksityisen palvelutuotannon roolien painottumista, sininen järjestäjän.



Asiakkaalla on palvelutarve tai palvelun muutostarve

- Yhteydenotto palveluohjaus /neuvontayksikköön eri kanavia käyttäen
- Palveluohjaaja kartoittaa asiakkaan kanssa tämän palvelutarpeen
- Laaditaan palvelutarpeen arvio, jossa asiakkaan nykyisten palveluiden vastaavuus tarpeisiin nähden kartoitetaan



Laaditaan tukisuunnitelma

- Tukisuunnitelma perustuu yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun, ja sisältää henkilökohtaisen budjetin käyttökohteiden suunnitelman
- Asiakkaalle annetaan yksilöllisesti räätälöity palveluohjaus, neuvontaa, sekä esitellään palvelun ja tukitoimien järjestämismahdollisuuksia
- Asiakas arvioi oman toimintakykynsä ja mahdolliset riskit, jotka palvelun järjestämistapaan liittyy, sekä pohtii suunnitelmaa palveluntarpeensa näkökulmasta.
- Palveluohjaaja ja palveluohjausyksikössä toimivat kokemusasiantuntijat tukevat asiakasta tuotantotapoja tai valinnanvapautta koskevassa pohdinnassa
- Asiakkaalla on mahdollisuus kieltäytyä henkilökohtaisesta budjetista

Onnistunut vuorovaikutus? Kilpailuneutraali palveluohjaus? Tuettu toimintakyvyn ja riskien arviointi? Kokemusasiantuntijoiden rooli osana kehittämistä? Digiasiakkuudet?



Henkilökohtaista budjetointia koskevan viranomaispäätöksen valmistelu

- Viranomaispäätöksiä tekevät HB – päätösten tekoon perehtyneet sosiaalityöntekijät, jotka jalkautuvat asiakkaan kotiin/asumisyksikköön
- Asiakassuunnitelma/palvelusuunnitelma ja sen ja tukisuunnitelman pohjalta määritellään henkilökohtaisen budjetin kokonaissumma

HB-osaamisen vahvistaminen? Kustannusten seuranta? Hallintokäytäntöjen muodostaminen?



Laaditaan asiakassuunnitelma, tehdään viranomaispäätökset, dokumentoidaan ja tehdään tarvittavat tiedonsiirrot

- Laaditaan asiakassuunnitelma palvelutarvearvioinnin ja tukisuunnitelman perusteella
- Päätöksen perusteena on laskelma asiakkaan palvelujen kustannuksista
- Päätös tehdään sosiaalihuollon rekisteriin ja se toimitetaan asiakkaalle.
- Asiakassuunnitelma tallennetaan liikelaitoksen käytössä olevan asiakastietojärjestelmään
- Asiakassuunnitelma lähetetään paperisena tai suojatussa sähköpostissa asiakkaalle

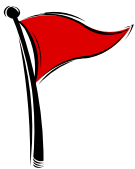
Prosessien selkeyttäminen ja kehittäminen? Tiedon kulun varmistaminen?



Budjetin käyttö

- Asiakas etsii tietoa palveluntuottajista Siun soten palvelusetelirekisteristä ja valitsee palveluntuottajan
- Palveluntuottaja tekee asiakkaan palvelun toteutusta koskevat kirjaukset liikelaitoksen asiakastietojärjestelmään ja informoi palvelunkäyttäjää syntyneistä kustannuksista kuukausittain

Palveluntuottajien ja järjestäjän yhteistyön kehittäminen? Tuettuihin valintoihin liittyvän osaamisen vahvistaminen? Yhteisten pelisääntöjen laadinta? Palautejärjestelmän suunnittelu? Järjestelmän käyttöön saattaminen?



Budjetin seuranta ja laskutus

- Asiakas seuraa budjetin käyttöä
- Palveluohjaaja ohjaa ja valvoo asiakasta, kokemusasiantuntija tukee ja neuvoo
- Asiakas ja palveluohjaaja ovat kontaktissa tietyin sovituin väliajoin
- Siun sote maksaa palveluntuottajalle palvelusetelituotteiden käytöstä aiheutuvat kustannukset



Arviointi

- Asiakas arvioi palvelukokemusta, prosessikokemusta ja osallisuutta omassa asiassaan