

Sovellus asiakasmaksujen ja hyvinvointialueen kustannusten arviointiin ikääntyneiden asiakasohjauksessa

Projektipäällikkö Paula Andreasen, Kestävät ja vaikuttavat sote-palvelut Päijät-Hämeessä hanke

Kansallinen vaikuttavuusseminaari, Vanha ylioppilastalo, Helsinki

6.9.2024



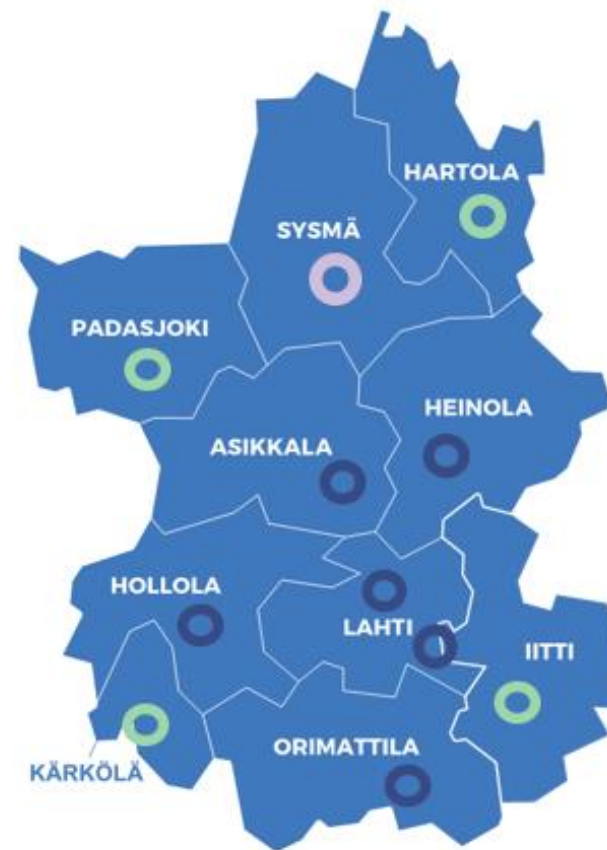
Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

- Asukasluvultaan keskisuuri hyvinvointialue
 - Väestömäärä 204 479
- 65-vuotta täyttäneiden osuus Päijät-Hämeessä 28,3%
 - Koko maa 23,4% (2023, StatFin)
- Ikääntyneiden palvelujen kustannukset 19,7% hyvinvointialueen palvelujen kustannuksista



Sosiaali- ja terveyskeskusten palveluverkko

- Laajan palvelun sote-keskuksia 6 kpl
- Perustason sote-keskuksia 4 kpl
- Sote-keskus palvelut tuottaa Terveystalo



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Sisältö

Taustaa vaikuttavuuden edistämiseksi

Sovellus

- Toiminnallisuudet
- Kehitysprosessi
- Hyödyt
- Vaikuttavuus
- Näytön osoittaminen ja jatkokehitys
- Käyttöönotto

Kysymyksiä & keskustelua



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Taustaa vaikuttavuuden edistämiseen



Näkökulma vaikuttavuuteen

Vaikuttavuus =
palvelut lisäävät tai ylläpitävät
asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä



Asiakas

Osallistuu aktiivisesti oman palvelunsa /
hoitonsa sisältöön ja kehittämiseen.



Terveydenhuollon ammattilainen (asiakasohjaaja)

Tarjoaa asiakkaille hyvinvointia, terveyttä ja
toimintakykyä ylläpitävää tai edistävää palvelua/ hoitoa



Palvelutuotannon johto

Johtaa ja kehittää kustannustehokkaasti
palvelutuotantoa vastaamaan potilaiden ja
asiakkaiden tarpeita.



Järjestäjä

Järjestää olemassa olevilla resursseilla alueen
asukkaiden terveyttä, toimintakykyä ja
hyvinvointia tukevia palveluita.



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Vaikuttavuuden edistämisen edellytykset

- Pää tavoitteena hyvinvointialuestrategiassa (2023–2025) vaikuttavat, kustannustehokkaat ja saavutettavat palvelut sekä erinomainen asiakaskokemus
- Pitkäjänteinen palvelurakenteen, palvelujen yhteensovittamisen ja toiminnan kehittäminen alkanut jo ennen hyvinvointialueelle siirtymistä (ks. Päijät-Hämeen muutosohjelma)
- Ikääntyneiden palvelujen järjestämissuunnitelmassa on nostettu keskiöön palvelujen kohdentaminen vaikuttavasti eri segmenteissä oleville ikääntyneille ja asiakasohjauksen kustannustietoisuuden vahvistaminen
- Syksyllä 2022 käynnistyi Kestävät ja vaikuttavat sote-palvelut Päijät-Hämeessä hankkeen Vaikuttavuuspilotti, jonka aikana kehitetään:
 - 1. asiakasohjaajille sovellus asiakasmaksujen ja hyvinvointialueen kustannusten arviointiin**
 2. vaikuttavuustiedon hyödyntämisen osaamista



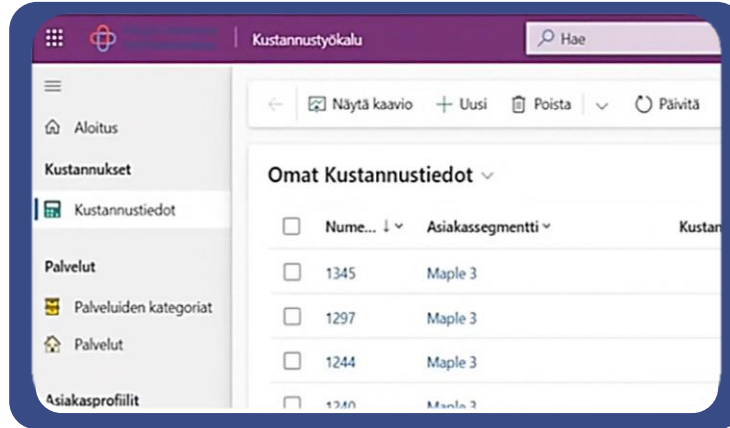
**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Sovelluksen toiminnallisuudet

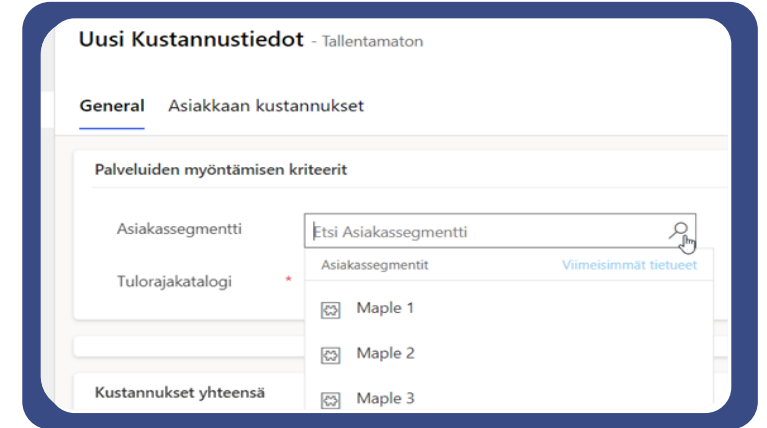




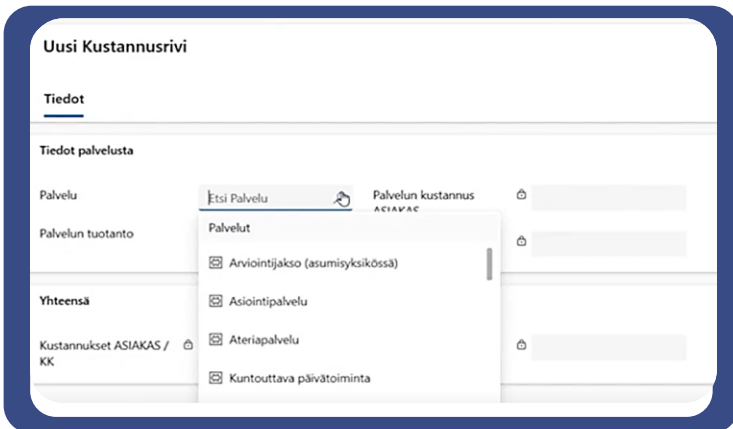
Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan kanssa.



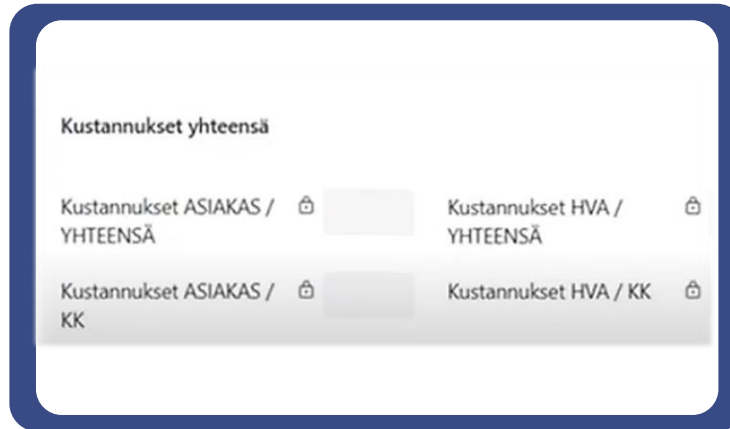
Asiakasohjaaja avaa kustannusarvioinnin sovelluksen, valitsee Kustannustiedot -näköymän ja luo uuden laskelman.



Asiakasohjaaja valitsee asiakkaan asiakassegmentin ja tulorajakatalogin sekä tallentaa uuden hakemuspohjan.



Asiakasohjaaja lisää kustannusrivit ja valitsee kullekin riville tarjottavan palvelun ja sen tuotantotavan. Sovellus ohjaa täyttämään palvelukohtaiseen laskentaan tarvittavat muut tiedot, esimerkiksi perheeseen ja palvelun määrään.



Ohjelma laskee valittujen palvelujen ja kriteerien pohjalta arvion asiakkaalle ja hyvinvointialueelle kohdistuvista kustannuksista.



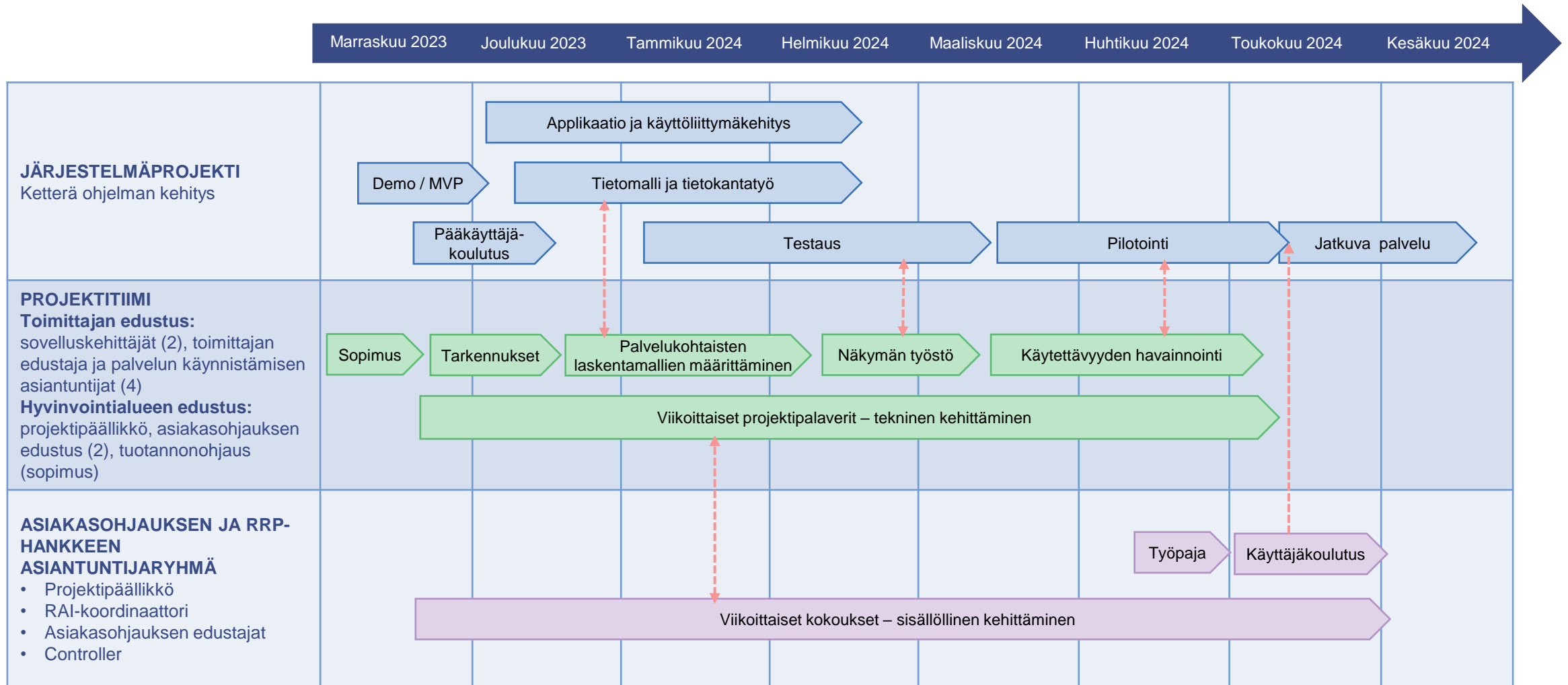
Asiakasohjaaja esittelee asiakkaalle suunnitellun palvelukokonaisuuden kustannusarvion.



Sovelluksen kehitysprosessi



Sovelluksen kehitysprosessi



Sovelluksen tuomat hyödyt



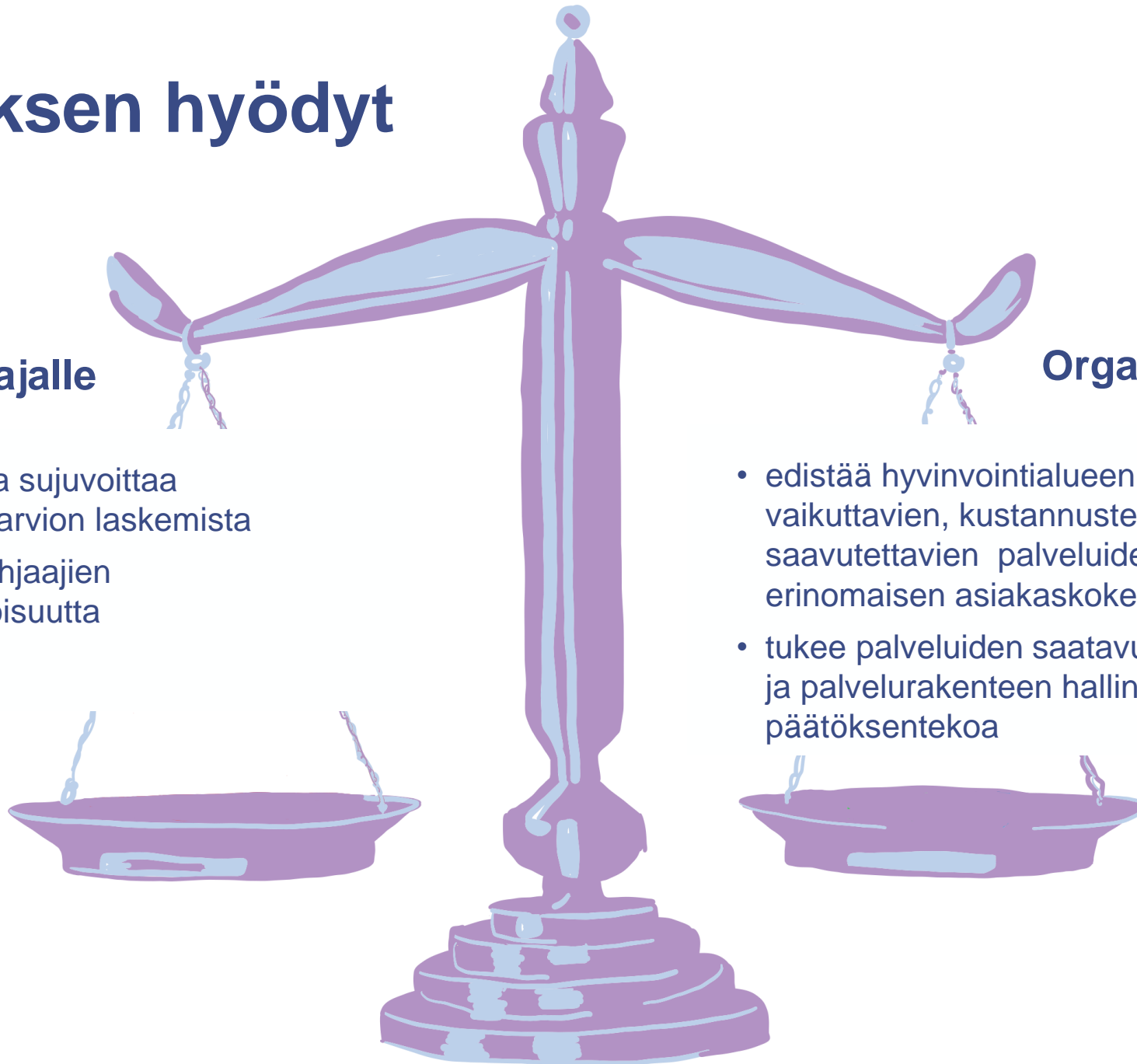
Sovelluksen hyödyt

Asiakasohjaajalle

- mahdollistaa ja sujuvoittaa kustannusten arvion laskemista
- lisää asiakasohjaajien kustannustietoisuutta

Organisaatiolle

- edistää hyvinvointialueen strategian mukaisesti vaikuttavien, kustannustehokkaiden ja saavutettavien palveluiden toteuttamista, sekä erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamista
- tukee palveluiden saatavuuden, tuotantotavan ja palvelurakenteen hallintaa ja näihin liittyvää päätöksentekoa



Sovelluksen vaikuttavuus



Vaikuttavuutta edistävien tekijöiden tunnistaminen

Oikea-aikaisuus	Oikea taso	Integraatio	Koordinaatio ja prosessien ohjattavuus	Näyttöön perustuvat palvelut	Kysynnän hallittavuus	Asiakas-vaikuttavuus
<ul style="list-style-type: none">• Mahdollistaa asiakkaalle myönnettävien palveluiden kustannusten tarkastelun• Toteutetaan asiakastapaamisen yhteydessä	<ul style="list-style-type: none">• Käytössä asiakasohjausyksikön asiakasohjaajilla• Osana palvelutarpeen arviointia (MAPLe) ja asiakkaan tarpeiden tunnistamista	<ul style="list-style-type: none">• Yksi asiakasohjaajan työkaluista• Integroituna asiakasmaksutiedot ja maksujen määräytymiskriteerit• Osa hyvinvointialueen kustannusten seurantaa	<ul style="list-style-type: none">• Yhtenäinen käytäntö osana palvelutarpeen arviointiprosessia	<ul style="list-style-type: none">• Tukee asiakasohjaajan päätöksentekoa asiakkaan palvelujen järjestämiseksi	<ul style="list-style-type: none">• Tukee kustannusvaikuttavien palvelujen kohdentamista• Edistää kestävä palvelujen järjestämistä	<p>Käytettäessä asiakastapaamisessa</p> <ul style="list-style-type: none">• lisää asiakkaan osallisuutta ja sitoutumista itseään koskevaan päätöksentekoon• tukee asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämistä tai kohenemistä

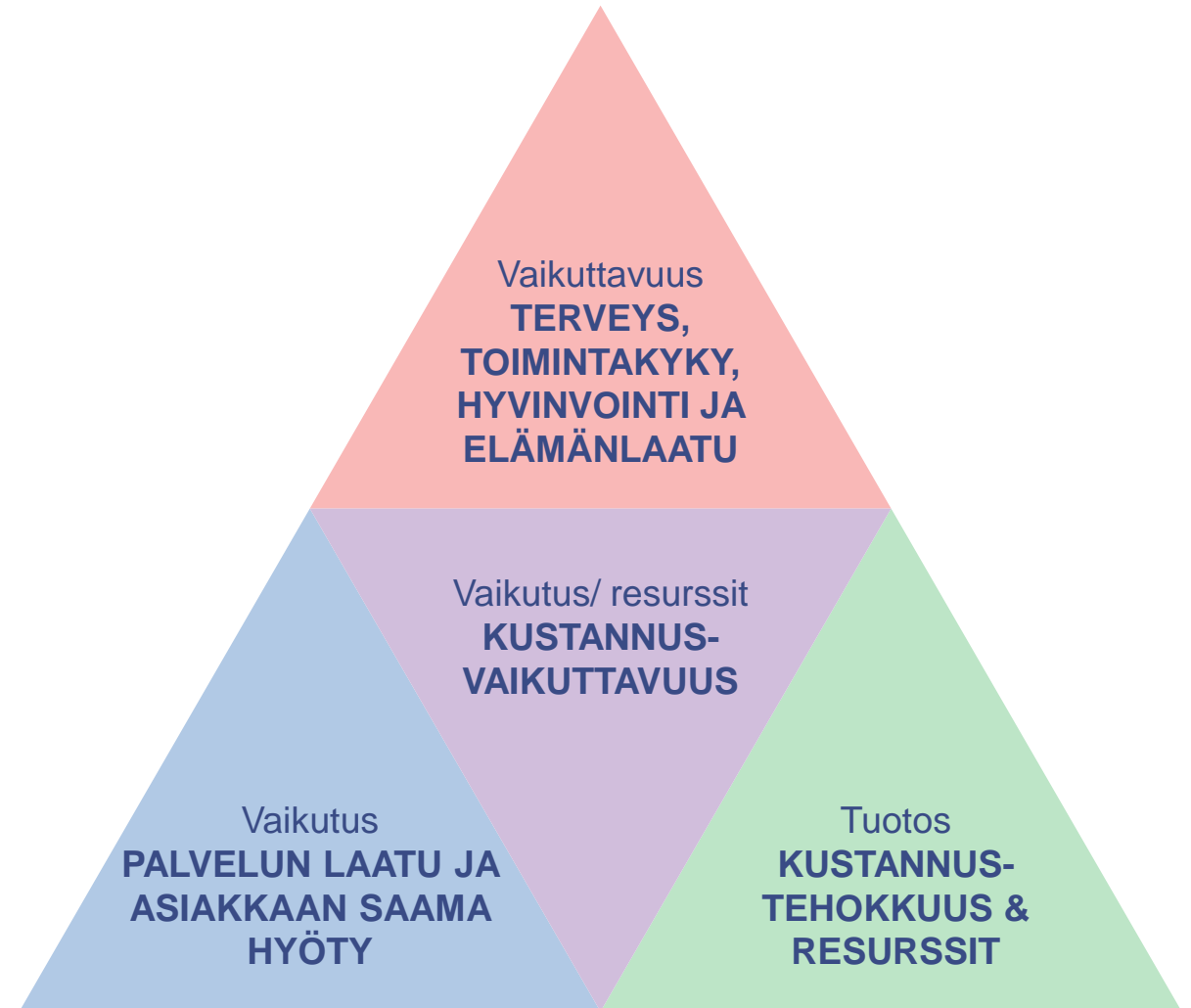
Vaikuttavuutta edistävien tekijöiden tunnistamisessa on sovellettu PROVIT-IT-mallia.



Vaikuttavuus

Käytettäessä sovellusta osana palvelua, vaikuttavuus on todennettavissa lyhyellä ja pitkällä aikajänteellä seuraamalla

- ▲ Asiakkaan terveyden, hyvinvoinnin ja toimintakyvyn muutoksia
- ▲ Asiakkaan saamaa hyötyä laadukkaista palveluista
- ▲ Palveluiden ja resurssien kohdentamisen kustannustehokkuutta
- ▲ Palveluiden kustannusvaikuttavuutta



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Sovelluksen näytön osoittaminen ja jatkokehitys



Toimintamallin näytön osoittaminen

Oletuksena on, että sovellus lisää

1. **Asiakasohjaajan kustannustietoisuutta**, kun hän voi vertailla eri palvelukokonaisuuksia keskenään ja informoida niistä asiakasta
2. **Asiakastyöhön käytettävää työaikaa** kun sovellus laskee kustannukset

Sekä välillisesti

- **Palvelujen tarkoituksenmukaisempaa kohdentumista**, kun asiakkuudet jakaantuvat siten, että raskaammat palvelut riittävät paremmin niille, jotka niitä oikeasti tarvitsevat



Suunta jatkokehitykselle



- Sovelluksessa käytettävien tietomallien laajentaminen (esim. omaishoidon lisääminen tietomalleihin)
- Sovelluksen käytettävyyden lisääminen uusien toiminnallisuuksien avulla



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Sovelluksen käyttöönotto



Käyttöönnotossa huomioitavaa



Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Teknisen infrastruktuurin rakenne ja tekniset resurssit sekä yhteensopivuus

Tietoturva ja tietosuoja

Käyttäjädata ja analytiikka

Käyttäjätuki (ml. käyttäjäkoulutus)

Teknisen ratkaisun dokumentaatio

Skaalautuvuus ja sen vaikutus budjettiin

Ylläpito, päivitykset ja jatkuvat kustannukset



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Lisätietoa:

paula.andreassen@paijatha.fi



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU

Lisätietoa

- Päijät-Hämeen muutosohjelma
- Päijät-Hämeen hyvinvointialuestrategia 2023–2025
- Kestävät ja vaikuttavat sote-palvelut Päijät-Hämeessä -hanke (innokyla.fi)
- Ikääntyneiden asiakasohjauksen vaikuttavuuspilotti (innokyla.fi)
- DiRVa -Terveystenhuollon digitaalisten ratkaisujen vaikuttavuuden osoittaminen. Hankkeen loppuraportti. 2019



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU