



Asiakkaan palvelutarpeen ennustaminen ja ennakointi

Terveydenhuollon Atk-päivät 28.-29.5.2013

Projektipäällikkö Katja Klemola



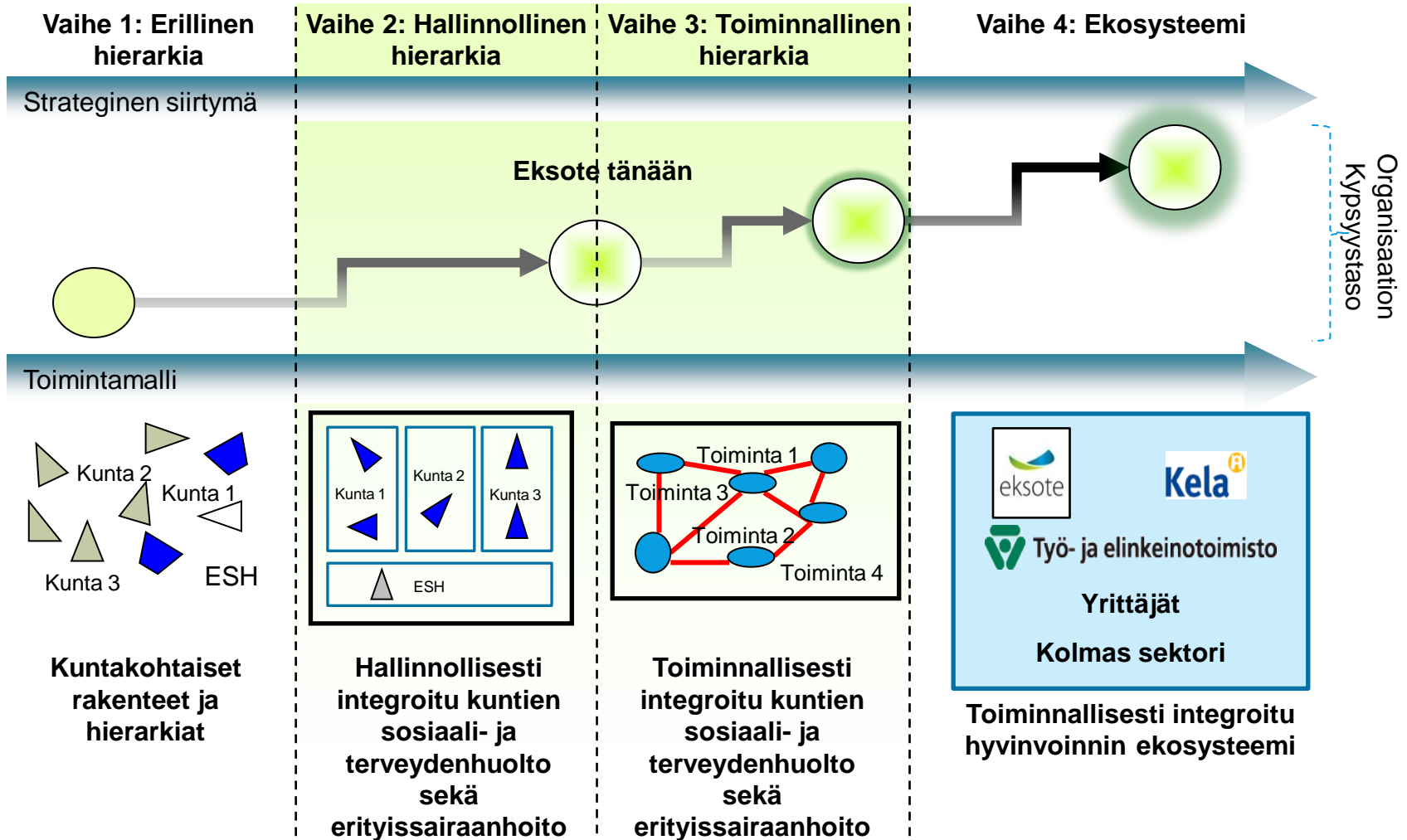


Vastaamme alueemme sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuudesta

- **Väestö** **133.000**
- **Budjetti** **390 M€**
- **Työntekijöitä** **4200**
- **Helsinki tai Pietari** **220 km**



Eksoten kehitysvaiheet

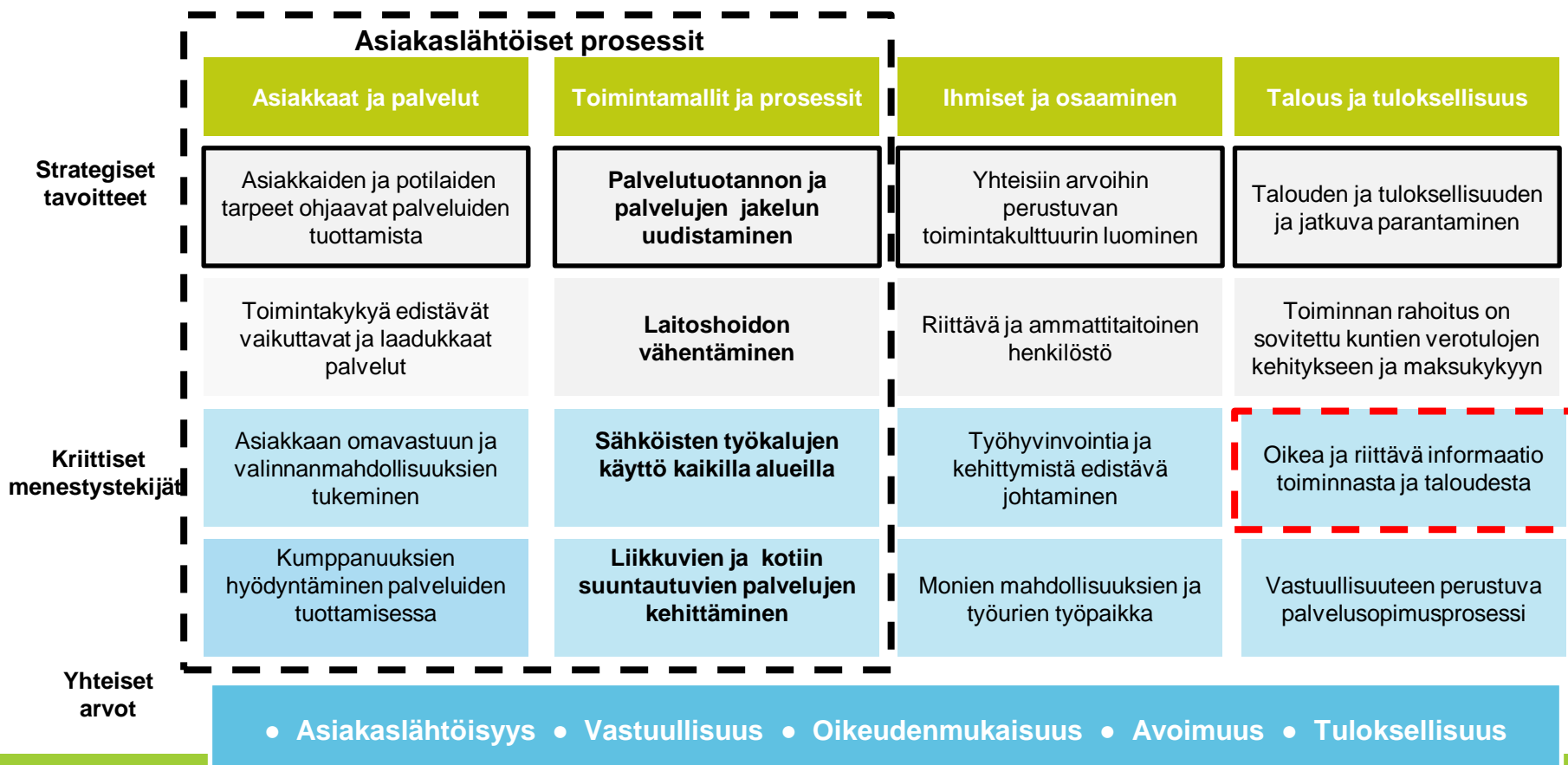


Strategiapäivitys
työn alla

VISIO

Olemme valtakunnallisesti merkittävä
maakunnallinen sosiaali- ja terveysalan edelläkävijä, joka tarjoaa
laadukkaat ja riittävät palvelut kustannustehokkaasti
Olemme
tuloksellisin kustannustehokkaana toimijana
paras hyvinvoinnin ja terveyshyötyjen lisäämisessä
innovatiivisin toimintakyvyn edistäjänä ja teknologian hyödyntäjänä
innostavin ja iloisin työyhteisönä

Visio

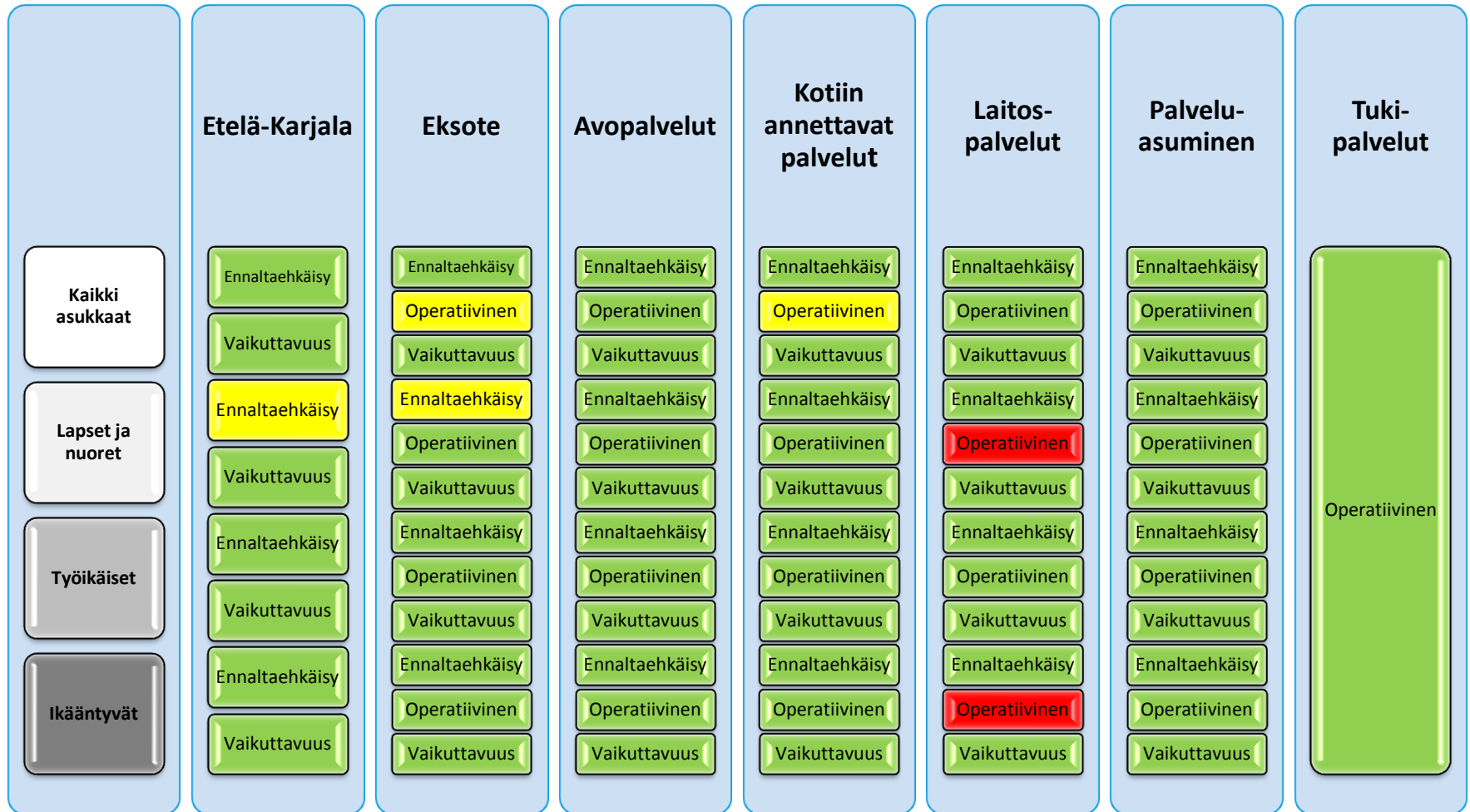


Lappeenranta ehdottaa Eksotelle jopa 570 henkilötyövuoden säästöjä



- **Kovin vaihtoehto:** Kaupunki säästäisi 110,7 miljoonaa euroa kolmen vuoden aikana
 - Eksoten pitäisi leikata 570 henkilötyövuotta tai
 - lomauttaa koko henkilöstö seitsemäksi viikoksi seuraavina vuosina tai
 - leikata 22 prosenttia Eksoten ulkopuolelta hankittavia ostopalveluita.
- **Kevyin vaihtoehto:** Kaupunki säästäisi vain 18 miljoonaa euroa kolmen vuoden aikana.
 - Eksoten pitäisi leikata 200 henkilötyövuotta tai
 - lomauttaa koko henkilökunta enintään kolmeksi viikoksi seuraavina vuosina tai
 - vähentää ostopalveluita 8 prosenttia seuraavina vuosina.

Esimerkki johdon kojelaudasta



Asiakasanalyysi osana tiedolla johtamista



- Asiakasanalyysi tuottaa tiedot matriisin indikaattoreihin (pl. Etelä-Karjala)
- Asiakasanalyysi on lisäksi erillinen työväline asiakasryhmän yksityiskohtaisempaan analyysiin, jolla tietoja voidaan tarkastella seuraavien muuttujien suhteen
 - Henkilön perustiedot (ikä, kotikunta)
 - Palvelujen käyttö (organisaatiohierarkian alimmalla tasolla)
 - Valikoidut diagnoositiedot, esim. diabetes

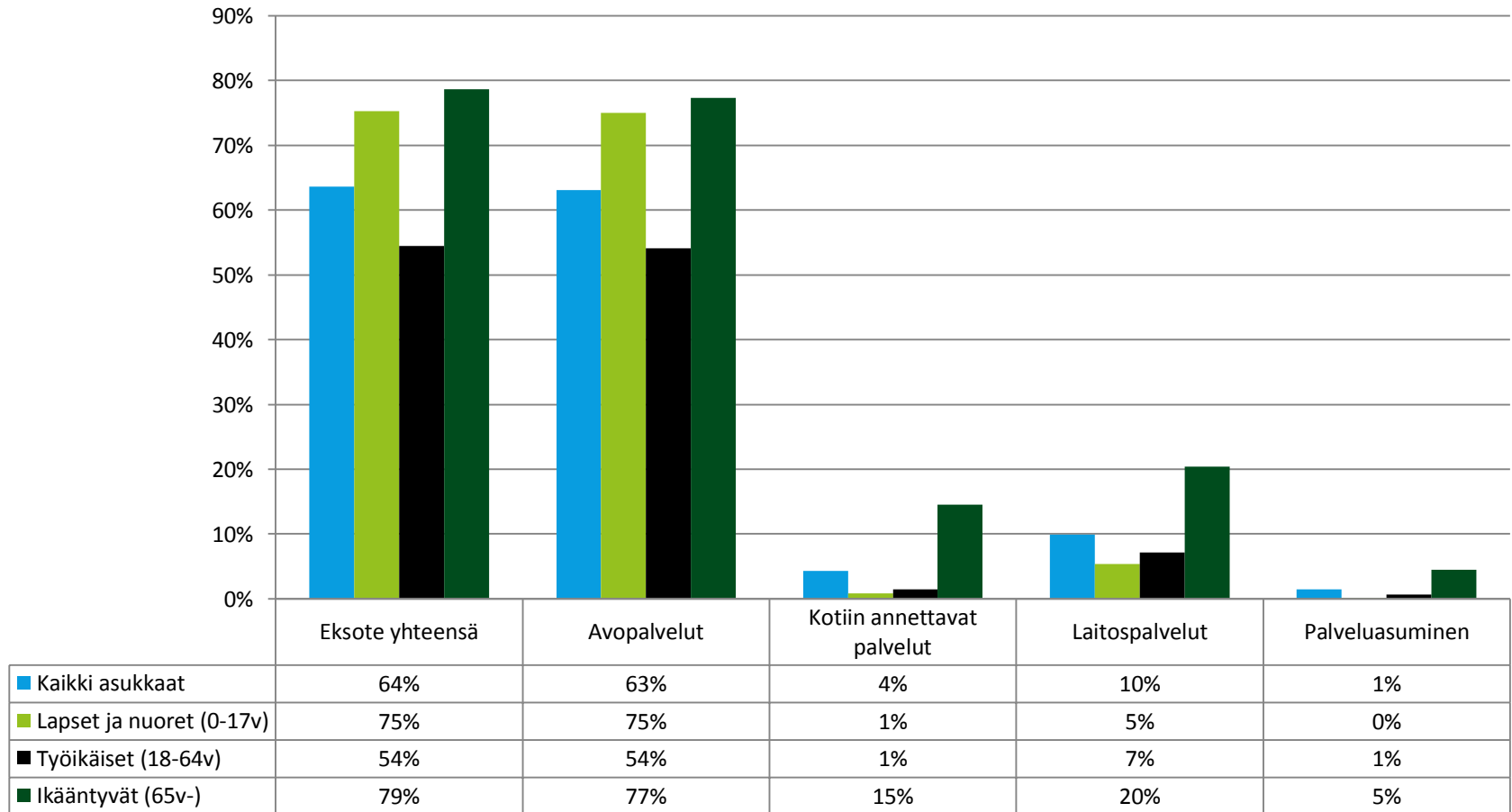
Asiakasanalyysin periaatteet

Asiakasanalyysi tehdään:

- Asiakkaalle kohdentuvan suoritemäärän perusteella
 - Suorite = Kontaktit + Hoitopäivät + Asumispäivät (+ Sosiaalityöt)
- Asiakkaalle kohdentuvien kustannusten perusteella
 - Kustannus = Käynti * Keskimääräinen kustannus + Hoitopäivät * keskimääräinen kustannus + Asumispäivät * keskimääräinen kustannus + Sosiaalityöt
- Asiakasanalyysissä huomioidaan ajallinen jatkuvuus

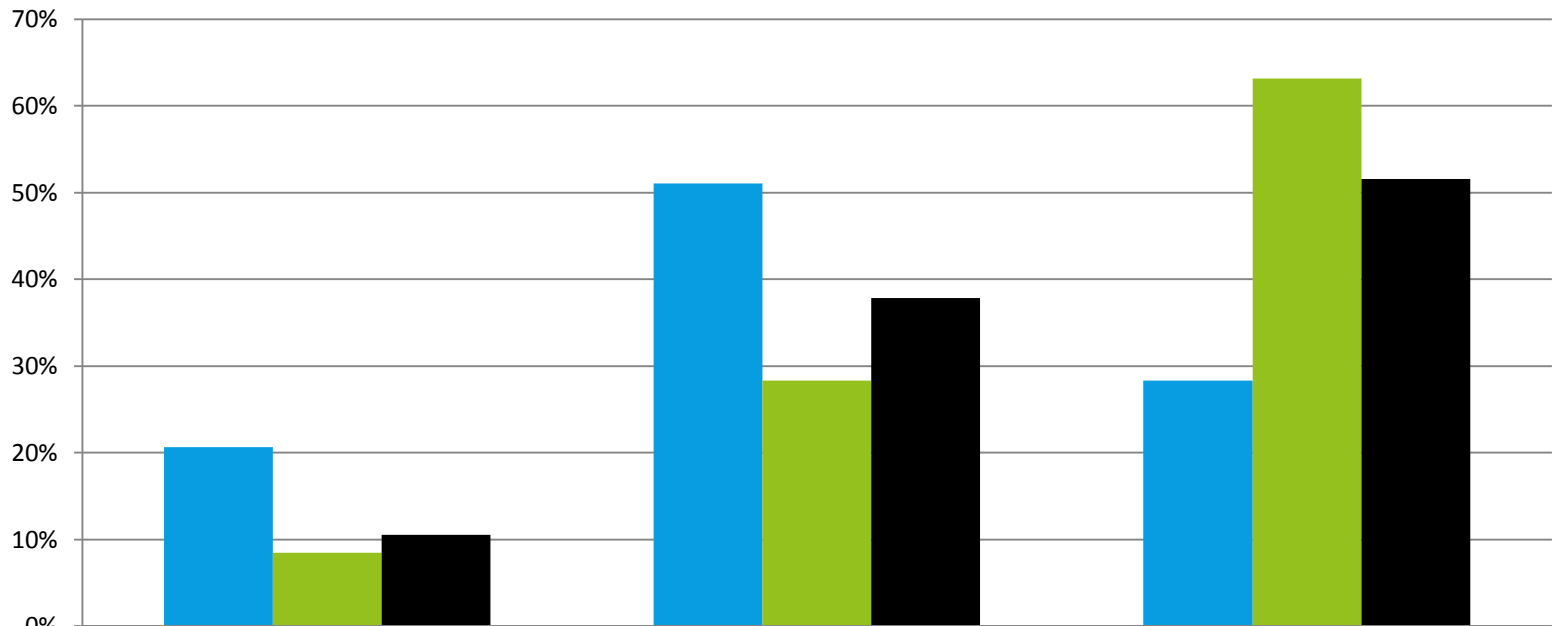
Alustavia asiakasanalyysin tuloksia

Palveluiden peittävyys



Alustavia asiakasanalyysin tuloksia

Asiakkaat, suoritteet ja kustannukset ikäryhmittäin (Kaikki palvelut)



	Lapset ja nuoret (0-17v)	Työkäiset (18-64v)	Ikäntyvät (65v-)
Asiakkaat	21%	51%	28%
Suoritteet	8%	28%	63%
Kustannukset	11%	38%	52%

Alustavia asiakasanalyysin tuloksia

Asiakasanalyysi	Etelä-Karjala	Eksote yhteensä	Avopalvelut	Kotiin annettavat palvelut	Laitospalvelut	Palveluasuminen
Kaikki asukkaat	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Lapset ja nuoret (0-17v)	17 %	Asiakkaat 21% Suoritteet 8% Kustannukset 11%	Asiakkaat 21% Suoritteet 20% Kustannukset 17%	Asiakkaat 3% Suoritteet 0% Kustannukset 1%	Asiakkaat 9% Suoritteet 2% Kustannukset 10%	Asiakkaat 1% Suoritteet 1% Kustannukset 1%
Työikäiset (18-64v)	60 %	Asiakkaat 51% Suoritteet 28% Kustannukset 38%	Asiakkaat 51% Suoritteet 43% Kustannukset 53%	Asiakkaat 3% Suoritteet 8% Kustannukset 19%	Asiakkaat 9% Suoritteet 16% Kustannukset 27%	Asiakkaat 1% Suoritteet 44% Kustannukset 39%
Ikääntyvät (65v-)	23 %	Asiakkaat 28% Suoritteet 63% Kustannukset 52%	Asiakkaat 28% Suoritteet 38% Kustannukset 29%	Asiakkaat 77% Suoritteet 92% Kustannukset 79%	Asiakkaat 47% Suoritteet 83% Kustannukset 63%	Asiakkaat 71% Suoritteet 55% Kustannukset 60%

Alustavia asiakasanalyysin tuloksia - suurkuluttajat

Asiakkaat	Kustannukset
1 %	25 %
5 %	59 %
10 %	74 %
14 %	80 %

10% Eksoten alueen asukkaista

Kalleimpiin asiakasryhmiin sisältyvät mm.:

- Hengityshalvauspotilaat
- Kehitysvammaiset (erit. laitospalvelut)
- Vastasyntyneiden lastentaudit
- Nuorisopsykiatria
- Lastensuojelu (erit. laitospalvelut)

ESIMERKIT INDIKAATTOREISTA JA MITTAREISTA

Kaikki asukkaat - Etelä-Karjala



Indikaattorit

Ennaltaehkäisy

- Terveydenedistämisaktiivisuus (TEAViisari)
- Elämänlaatunsa keskimäärin hyväksi tuntevien osuus (%) (THL) – Vertailu
- THL:n sairastavuusindeksi (THL) - Vertailu

Operatiivinen toiminta

- Sosiaali- ja terveystoimen nettokustannukset, euroa / asukas (THL)

Vaikuttavuus

- Menetetyt elinvuodet (PYLL) ikävälillä 0-80 vuotta (THL) – Vertailu muihin piireihin

Tukevat mittarit

- Alkoholijuomien myynti asukasta kohti 100 %:n alkoholina, litraa (THL)
- Päivittäin tupakoivia 25-64-vuotiaita, % vastaavanikäisestä väestöstä (THL)
- Lihavia (BMI \geq 30 kg/m²) 15-64-vuotiaita, % vastaavanikäisestä väestöstä (THL)
- Jalankulkuväylien liukkauden vähintään jonkin verran haittaavaksi kokevien osuus (%) (Terveystemme)
- Yksityislääkärikäynneistä korvausta saaneet, % väestöstä (THL)
- Työkyvyttömyyseläkettä saavat 25-64-vuotiaat, % vastaavanikäisestä väestöstä (THL)
- Sairauspäivärahaa saaneet 25 - 64-vuotiaat / 1000 vastaavanikäistä
- Viimeisen 12 kuukauden aikana myönnettyjen työkyvyttömyyseläkkeiden määrä

Kaikki asukkaat - Eksote

Indikaattorit

Ennaltaehkäisy

- Ennuste suoritteista ja kustannuksista sekä tavoitteet

Operatiivinen toiminta

- Palveluiden kustannukset / potentiaalisen asiakasryhmän koko

Vaikuttavuus

- Käyntien toistuvuus
- Suurkuluttajaryhmän koko
- Peittävyys



Tukevat mittarit

- Hoito- ja palvelutakuun toteutuminen (%)
- Ensikontaktin saaminen keskeisimpien palveluiden osalta /terveyskeskusten puhelinvastausaika (%)
- Sähköisen asioinnin portaalin käyttäjät (lkm)

- Väestö ja väestörakenteen muutos (THL)
- Yksityislääkärikäynneistä korvausta saaneet, % väestöstä (THL)
- Sosiaali- ja terveystoimen nettokustannukset, euroa / asukas (2011) (THL) - Vertailu muihin piireihin
- Sähköisen asioinnin portaalin käyttäjät (lkm)

- Asiakastyytyväisyys