



Henkilökohtaisen budjetin, asiakassetelin ja ostopalvelujen hallinta ja seuranta

Marja Kälkäjä

*Tietoasiantuntija, Projektipäällikkö
Oulun kaupunki, Hyvinvointipalvelut*

23.5.2018, ATK-päivät Jyväskylä

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



Oulu

- Asukasluku 31.12.2017 -> 202 341
- Tilaaja-tuottajamalli käytössä sosiaali- ja terveyspalveluissa v. 2007 – 2014
- Hyvinvointipalvelut tuotetaan nykyisin monituottajamallilla.

OULU





Palvelut sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelutjärjestelmässä v. 2014- alkaen

PARASTA  PALVELUA

Palvelusetelit

- Säännöllinen kotipalvelu ja kotisairaanhoido
- Siivouspalvelu
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Tehostettu palveluasuminen
- Vaikeavammaisten palveluasuminen

Ostopalvelut

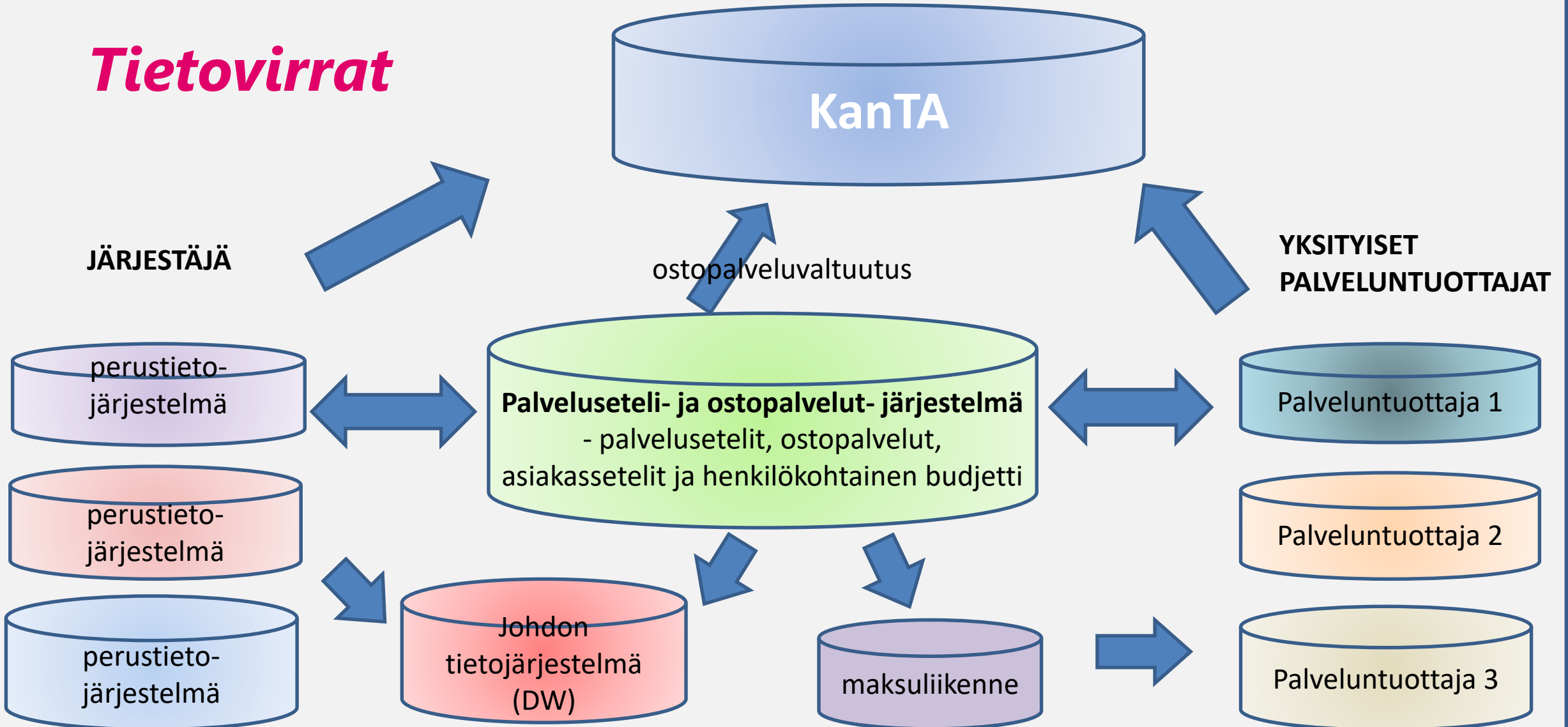
- Perhetyö (SHL ja LS)
- LS Laitoshoido
- Säännöllinen kotipalvelu ja kotisairaanhoido
- Lapsiperheiden kotipalvelu

Henkilökohtaisen budjetin luonteiset palvelut

- Omaishoidon vapaan palveluseteli
- Henkilökohtaisen avun palveluseteli
- Veteraaniraha (ostopalvelu)

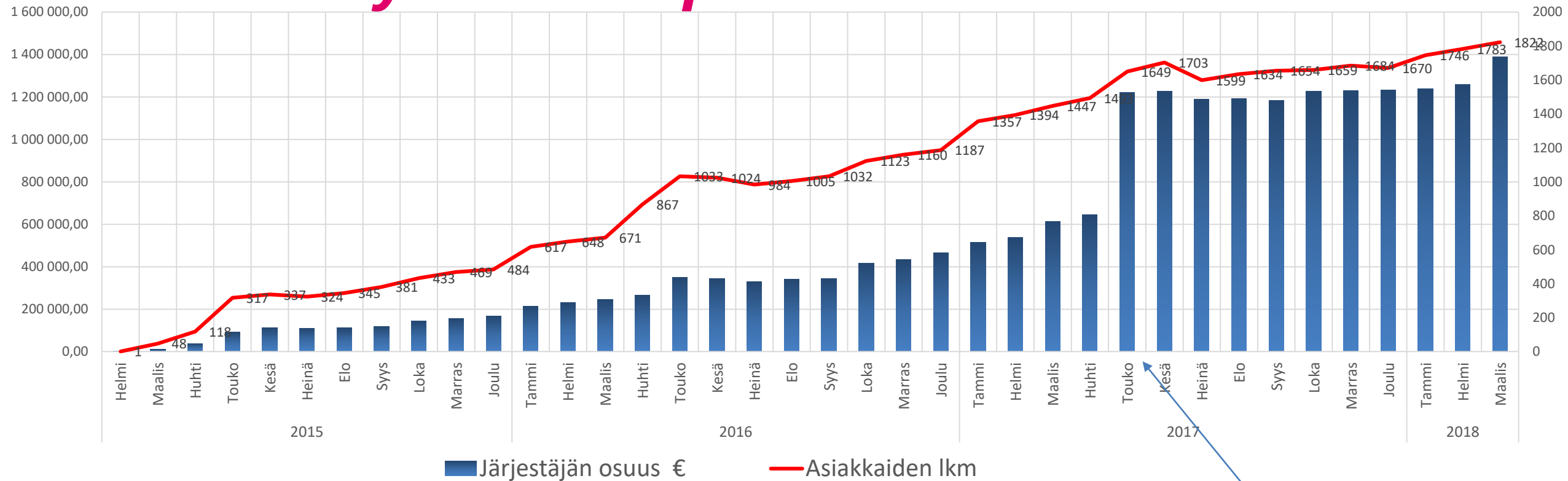


Tietovirrat





Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän käyttöönotto palveluittain Oulussa



TILANNE TOUKOKUUSSA 2018:

- palveluntuottajia 113 kpl , 264 palvelusopimusta eri palveluissa
- kuukausittainen tilitys tuottajille n. 1,4 M€
- palvelua saavia asiakkaita kuukausittain noin 1900 kpl

Lastensuojelun laitoshoidon käyttöönotto

PALVELUSETELIT

OULU



Tietoa toteutuneista palveluista

Vuosi 2017	Palvelutapahtuman asiakkaat	Yksiköitä käytetty	Käytetyt eurot
Henkilökohtainen apu, palveluseteli	114	25 375,72	565 394,55
Kuukausisiivous, palveluseteli	485	15 825,83	448 375,38
Lapsiperheiden kotipalvelu, ostopalvelu (ls)	93	7 616,19	224 642,11
Lapsiperheiden kotipalvelu, palveluseteli	322	30 664,31	788 543,55
Lastensuojelun laitoshoido, ostopalvelut	136	17 752,00	3 979 393,68
Lastensuojelun perhetyö, ostopalvelu	392	30 080,73	1 540 329,86
Omaishoidon vapaan palveluseteli	416	39 309,72	1 534 883,72
Sosiaalihuoltolain (SHL) mukainen perhetyö, ostopa	23	689,50	41 245,12
Säännöllinen ja tilapäinen kotisairaanhoido, palveluseteli	1516	71 231,27	2 465 472,09
Säännöllinen kotipalvelu, palveluseteli	1505	242 906,54	5 499 534,00
Palvelu	3377	481 503,81	17 088 663,26

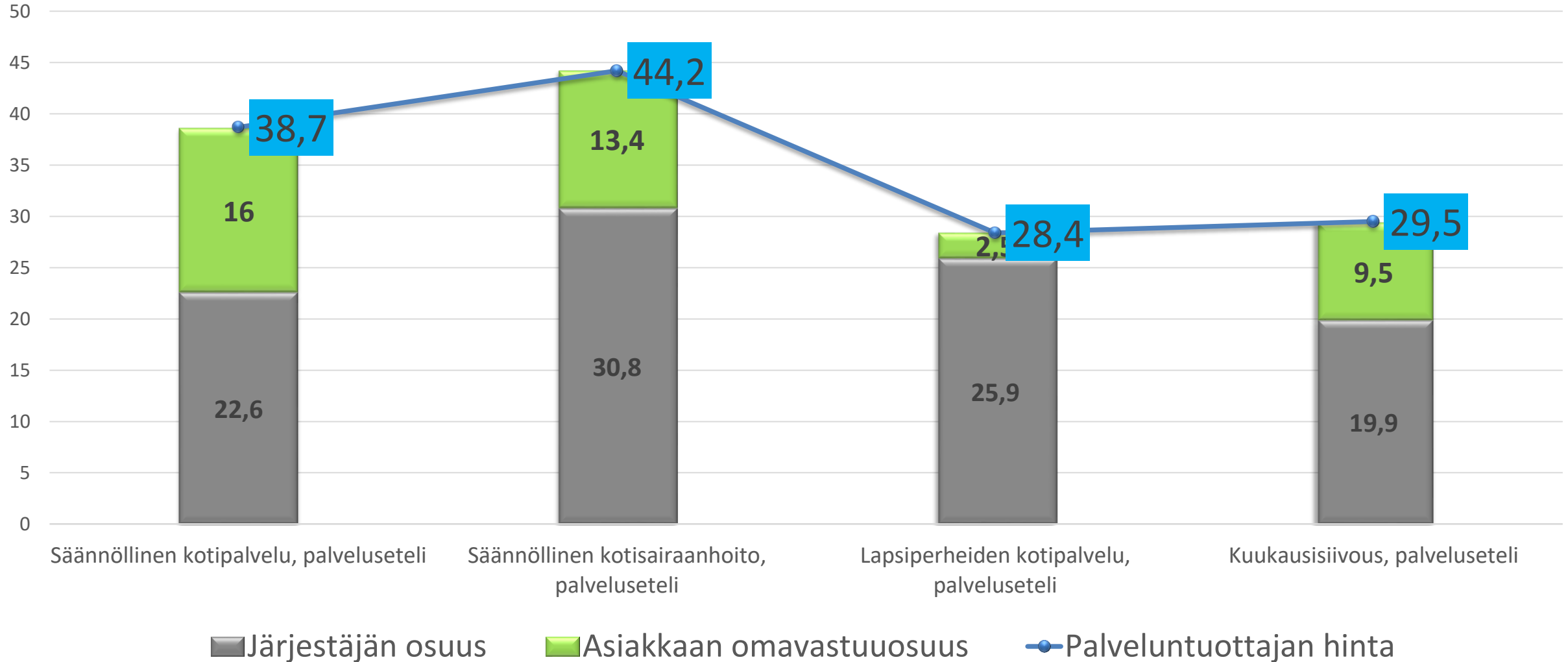
OULU

Asiakkaiden lkm

Palvelun määrä

Käytetyt eurot

Palvelujen kustannusosuuksien vertailua eri palveluissa (ka. €/h)



Hyötyjä palvelusetelipalveluissa

- palveluntuottajien määrä lisääntynyt sähköisen järjestelmän myötä
 - > valinnanvapaus todellista, vertailu ja valitseminen helpottunut
 - > myös pienet tuottajat pääsevät esille ja saavat asiakkaita
- palveluntuottajat kilpailevat myös hinnoilla
 - > sekä järjestäjän että asiakkaan etu
- oman palvelun toteutumisen seuranta mahdollista
- toimiva puolesta asiointi
- luotettava palautekanava

OSTOPALVELUT

OULU



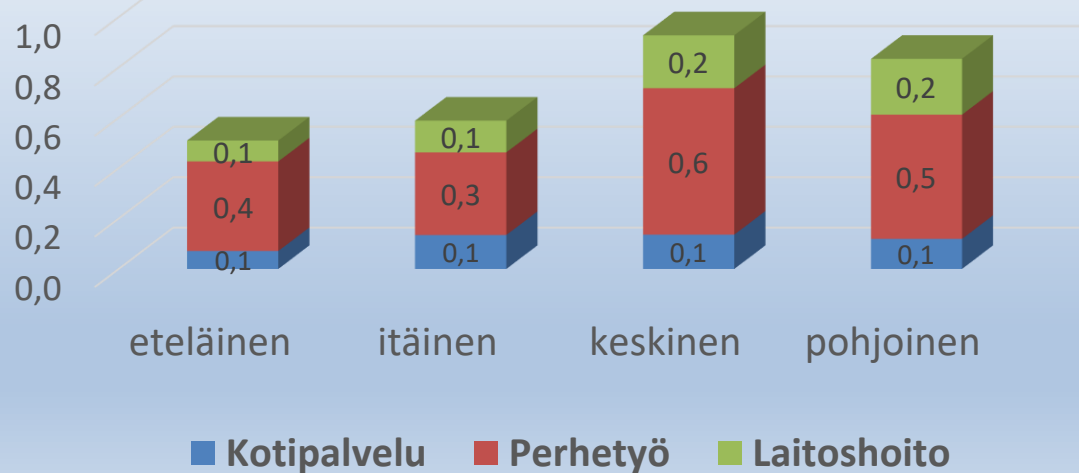
Ostopalvelujen sähköistämisen edut

- myönnetty palvelun määrä → saadut palvelumäärät - seuranta
- läpinäkyvyys palveluntuottajien hinnoittelussa
- palveluntuottajien valvonta helpottuu -> ajantasaiset varmenteet ja tilaajavastuun tiedot
- asiakas voi seurata palvelunsa toteutumista

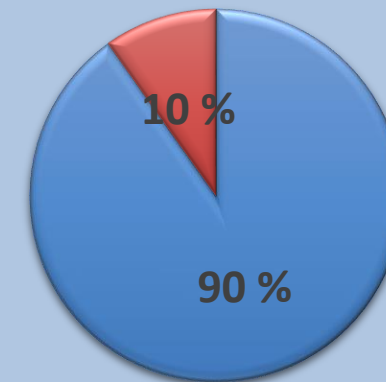
Ostopalveluiden seuranta, esimerkkejä...

Otanta 7-12/2017, 119 lasta

Asiakkaiden määrä % alle 18v. väestöstä
eri lastensuojelun palveluissa
hyvinvointialueittain (1-2/2018)



Lastensuojelun laitoshoido,
keskeytyspäivien osuus kaikista
hoitopäivistä



■ Hoitopäiviä ■ Keskeytyspäiviä

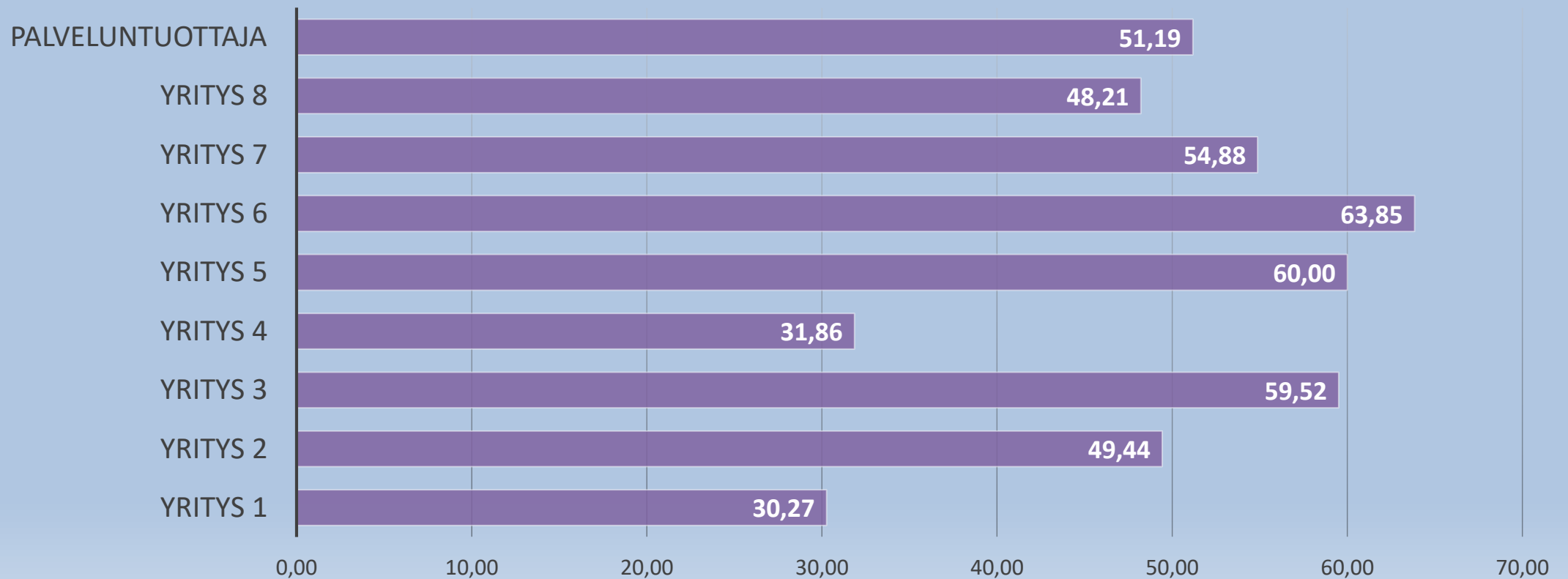
Asiakkuuksien osuus % väestöstä, eri palveluissa

Laitoshoidon hoitopäiviä 13 000 joista
keskeytyksiä 1 275 pv.
Keskeytyspäivien kustannukset vuositasolla n.
550 000 €/vuosi.



Palveluntuottajien hintojen vertailua

Perhetyön ostopalvelu, palveluntuottajien hinnat, ka. €/ tunti





Tiedot palveluntuottajittain, esim. perhetyön ostopalvelu

<u>Lastensuojelun perhetyö, ostopalvelu 2017</u>	Palvelutapahtuman asiakkaat	Yksiköitä käytetty	Käytetyt eurot
Yritys 1	45	3 229,25	97 747,94
Yritys 2	222	17 257,73	853 182,85
Yritys 3	20	1 120,50	66 686,94
Yritys 4	4	410,50	13 077,00
Yritys 5	1	43,00	2 580,00
Yritys 6	101	7 636,75	487 569,76
Yritys 7	1	9,00	493,92
Yritys 8	4	267,00	12 873,39
Palveluntuottaja	391	29 973,73	1 534 211,80

Ostopalvelujen seuranta – integraatio perusjärjestelmään (tarpeellinen myös Asiakas-seteleiden hallinnoinnissa)

- **ostopalvelutapahtumat siirtyvät perusjärjestelmään**
 - asiakaskohtainen palvelujen toteutumisen seuranta / suhteessa suunniteltuun palvelunmäärään
 - asiakas maksaa siitä palvelusta mitä saa
 - asiakaslaskutus kertaluonteisissa palveluissa mahdollistuu
- **palvelujen keskeytykset siirtyvät perusjärjestelmään**
 - asiakkaan kuukausiperusteisen asiakasmaksun keskeyttäminen



Kokemuksia ostopalveluiden sähköistämisestä:

- kustannukset ohjautuu oikeille kustannuspaikoille
- tilitys automaattista
- hyvitykset helppoja – saldo palautuu välittömästi ostovoimalle
- rajapinnat yksityisten järjestelmiin toimii
- palautekanava
- puolesta-asiointi
- kilpailuasetelma – kilpaillaan hinnoilla

Tarpeellinen järjestelmä myös maakuntamallissa.
OULU



HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN LUONTEISET PALVELUT

VETERAANIRAHA, euromääräinen vuosibudjetti, valittavana neljä eri palvelua



Myönnetty: 17.3.2017, Saldoseteli - Avoin Muokkaa | Sulje saldoseteli

Veteraaniraha

Voimassa: 1.4.2017 - 31.7.2018
Lisätieto: Myönnetyn veteraanirahan voi käyttää 1.4.2017 - 31.7.2018 välisellä ajalla alla mainittuihin palveluihin. Hvtk 16.3.2017 § 24

Tila: Avoin
Päätös: 16.3.2017

Myönnetty: **800,00 €** 17.3.2017
Jäljellä: 2,49 €

5640000062913
Kuukausisiivous, palveluseteli
[Palvelusisällöt](#)

5640000062914
Omaishoidon vapaan palveluseteli
[Palvelusisällöt](#)

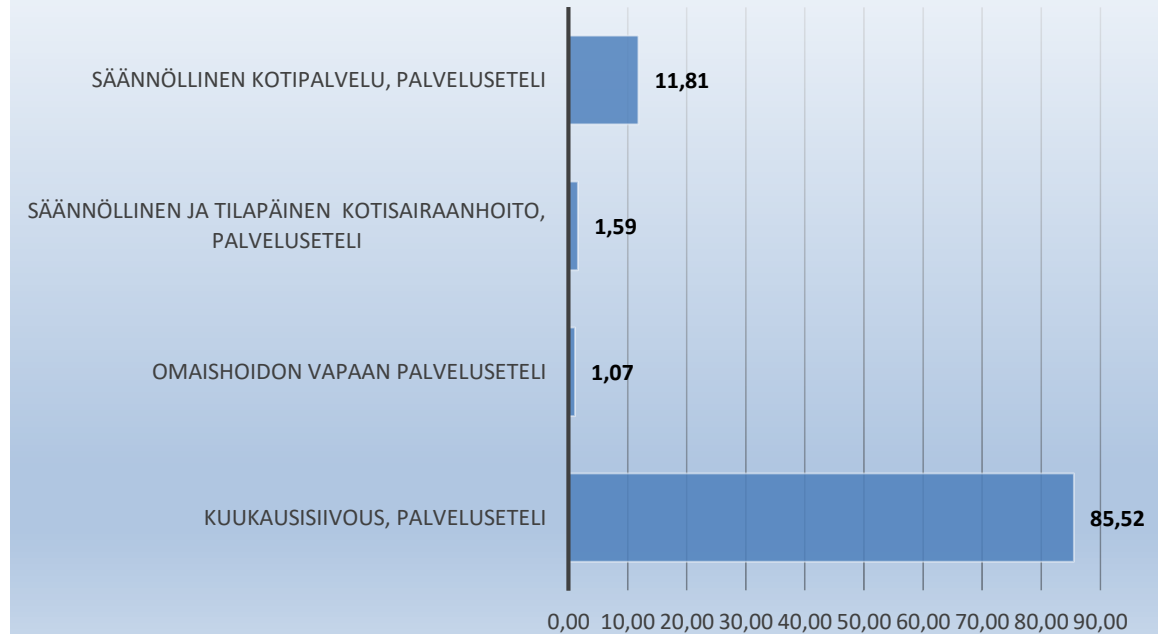
5640000062915
Säännöllinen ja tilapäinen kotisairaanhoido, palveluseteli
[Palvelusisällöt](#)

5640000062916
Säännöllinen kotipalvelu, palveluseteli
[Palvelusisällöt](#)

Veteraaniraha 2017

Palvelutapahtuman asiakkaat	Yksiköitä käytetty	Käytetyt eurot
Kuukausisiivous, palveluseteli	327	6 870,34
Omaishoidon vapaan palveluseteli	6	77,86
Säännöllinen ja tilapäinen kotisairaanhoido, palveluseteli	18	88,05
Säännöllinen kotipalvelu, palveluseteli	73	840,89
Palvelu	354	7 877,14

Veteraanirahan käyttö eri palveluihin %

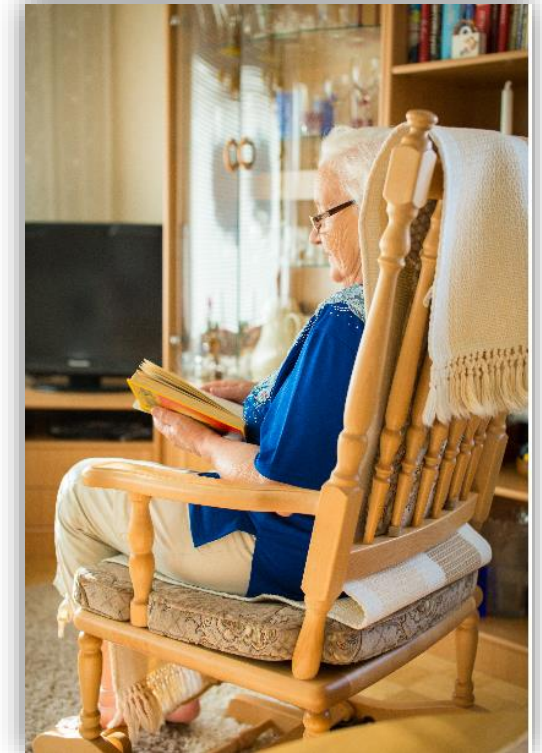


Veteraaniraha, asiakaskohtainen käytön seuranta

Palveluseteli	Alkupäivä	Loppupäivä	Tila	Toistuvuus	Myönnetty	Jäljellä
Veteraaniraha	1.4.2017	31.7.2018	AVOIN	EI_TOISTOA	800	169,97

Vuosi	Kuukausi	palvelusisältö	Eurot
2016	4	Siivouspalvelu	48,83
	5	Siivouspalvelu	55,80
	6	Siivouspalvelu	55,80
	7	Siivouspalvelu	55,80
	8	Siivouspalvelu	104,63
	9	Siivouspalvelu	55,80
	10	Siivouspalvelu	55,80
	11	Kotisairaanhoidtoa arkisin klo 7-18	18,95
		Siivouspalvelu	55,80
	12	Siivouspalvelu	55,80

2017	4	Siivouspalvelu	63,80	
	5	Siivouspalvelu	63,80	
	6	Siivouspalvelu	63,80	
	7	Siivouspalvelu	63,80	
	8	Siivouspalvelu	127,60	
	9	Siivouspalvelu	63,80	
	10	Siivouspalvelu	55,83	
	11	Siivouspalvelu	63,80	
	12	Siivouspalvelu	63,80	
	2018	4	Siivouspalvelu	72,48



Budjetin vuosi /kk seuranta:

	Palvelutapahtuman asiakkaat	Yksiköitä käytetty	Käytetyt eurot
2016	397	7 529,43	229 871,74
2017	354	7 904,12	242 766,14
2018	189	970,49	29 589,74



Omaishoidon vapaan palveluseteli, euromääräiset kk- ja vuosibudjetit

Myönnetty: 19.1.2018, Saldoseteli - Avoin

[Muokkaa](#) | [Sulje saldoseteli](#)

Omaishoidon vapaan palveluseteli, harkinnanvarainen

Voimassa: 1.1.2018 - 31.12.2018
 Lisätieto: Palveluseteli on käytettävä kun voi käyttää vasta kun lakisääte tilapäisesti yli 5 vuorokautta kahteen (2) lakisääteiseen vap hoitopalkkioon, ei ole myöskä käyttää.
 Tila: Avoin
 Päätös: 22.12.2017 279/2017
 Myönnetty: 360,00 € / kk ⓘ 19.1.2018
 Jäljellä: 5,53 € / kk Huom! Kul

56400000138064

Omaishoidon vapaan palveluseteli

[Palvelusisällöt](#)

Myönnetty: 29.12.2017, Saldoseteli - Myönnetty

[Muokkaa](#) | [Sulje saldoseteli](#)

Omaishoidon vapaa palveluseteli, lakisääteinen

Voimassa: 1.1.2018 - 31.12.2018
 Lisätieto: Palvelusetelin arvo on 360 €/kk. Palveluseteliä ei saa käyttää etukäteen. Lakisääteistä vapaata voi kerätä enintään puolen vuoden ajalta, mutta vapaita ei voi siirtää toiselle kalenterivuodelle. Mikäli omaishoito keskeytyy tilapäisesti yli 5 vuorokautta kalenterikuukauden aikana, niin vapaa-oikeus vähenee kahteen vuorokauteen kuukaudessa.

Tila: Myönnetty
 Päätös: 29.12.2017 246
 Myönnetty: 4320,00 € ⓘ 29.12.2017
 Jäljellä: 4320,00 €

56400000130788

Omaishoidon vapaan palveluseteli

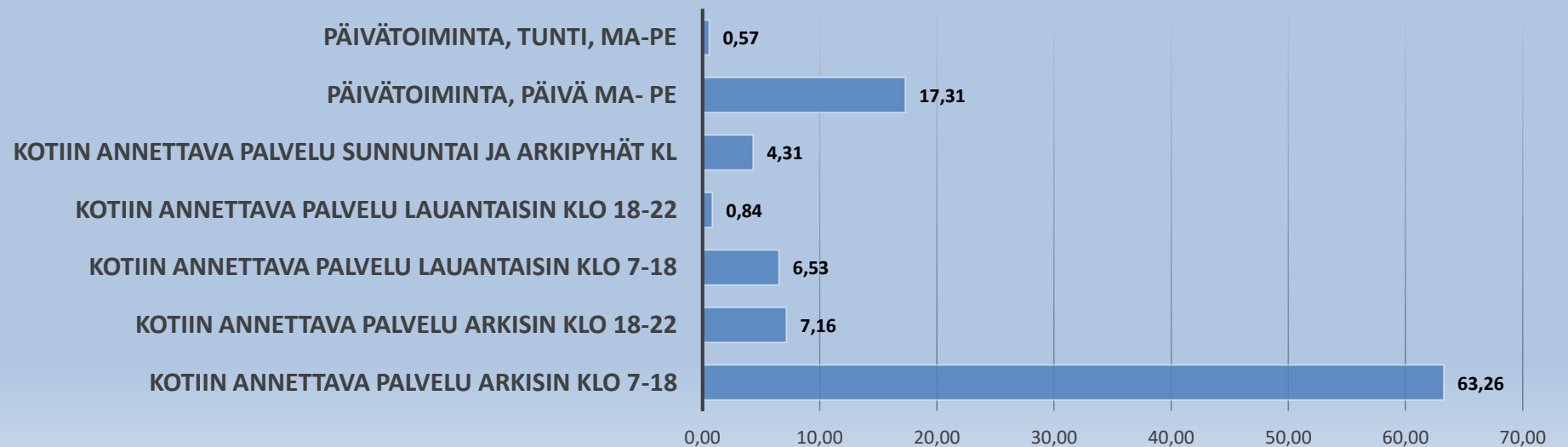
[Palvelusisällöt](#)

Omaishoidon vapaan palveluseteli 2017

	Palvelutapahtuman asiakkaat	Yksiköitä käytetty	Käytetyt eurot	
0-17	Kotiin annettava palvelu arkisin klo 7-18	57	2 981,79	98 513,37
	Kotiin annettava palvelu arkisin klo 18-22	37	957,66	36 460,15
	Kotiin annettava palvelu lauantaisin klo 7-18	33	704,10	28 623,91
	Kotiin annettava palvelu lauantaisin klo 18-22	15	65,07	3 899,61
	Kotiin annettava palvelu sunnuntai ja arkipyhät kl	20	245,43	15 046,58
Palvelusisältö	61	4 954,05	182 543,62	
18-64	Kotiin annettava palvelu arkisin klo 7-18	29	1 786,74	59 762,51
	Kotiin annettava palvelu arkisin klo 18-22	14	195,17	7 233,00
	Kotiin annettava palvelu lauantaisin klo 7-18	15	211,40	9 175,81
	Kotiin annettava palvelu lauantaisin klo 18-22	5	16,15	1 005,23
	Kotiin annettava palvelu sunnuntai ja arkipyhät kl	14	116,58	7 298,62
	Päivätoiminta, päivä ma- pe	2	69,00	4 140,00
	Päivätoiminta, tunti, ma-pe	2	150,52	4 064,04
Palvelusisältö	36	2 545,56	92 679,21	
65->	Kotiin annettava palvelu arkisin klo 7-18	183	11 329,94	370 587,31
	Kotiin annettava palvelu arkisin klo 18-22	46	492,27	16 168,71
	Kotiin annettava palvelu lauantaisin klo 7-18	10	222,22	16 011,00
	Kotiin annettava palvelu lauantaisin klo 18-22	1	1,00	1 000,00
	Kotiin annettava palvelu sunnuntai ja arkipyhät kl	1	1,00	1 000,00
Päivätoiminta, päivä ma- pe				
Päivätoiminta, tunti, ma-pe				
Palvelusisältö				
Ikäluokka	Kotiin annettava palvelu arkisin klo 7-18			
	Kotiin annettava palvelu arkisin klo 18-22			
	Kotiin annettava palvelu lauantaisin klo 7-18			
	Kotiin annettava palvelu lauantaisin klo 18-22			
	Kotiin annettava palvelu sunnuntai ja arkipyhät kl			
	Päivätoiminta, päivä ma- pe			
	Päivätoiminta, tunti, ma-pe			
Palvelusisältö				

Omaishoidon vapaan palvelusetelin seuranta

Omaishoidon vapaan palvelusetelin käyttö % eri palvelusisältöihin
v. 2017



Henkilökohtainen apu, euromääräinen kuukausi- ja vuosibudjetti määritellään palvelutarpeen arvion pohjalta

Myönnetty: 22.12.2017, Saldoseteli - Avoin

Henkilökohtainen apu, palveluseteli

Voimassa: 1.1.2018 - 31.12.2018
Lisätieto: Palvelusetelin arvo 630,00 euroa/kk on laskettu alla eritelty. Palvelusetelille myönnetty euromäärä vähenee sitä mukaa asiakkaalle palvelua. Asiakkaalla ja palveluntuottajalla on v kuukausitasolla ylity. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli setelin ylimenevistä kustannuksista. Käyttämättä jäänyttä saldoa ei kalenterikuukauden aikana.

Tila: Avoin
Päätös: 22.12.2017 545

Myönnetty: 630,00 € / kk  22.12.2017
Jäljellä: 199,50 € / kk **Huom! Kuluva jakson tilanne.**

56400000128825

Henkilökohtainen apu, palveluseteli

[Palvelusisällöt](#)


Myönnetty: 6.3.2018, Saldopalvelu - Avoin

[Muokkaa](#) | [Sulje saldopalvelu](#)

Henkilökohtainen apu (Lintulammen hanke)

Voimassa: 6.3.2018 - 31.12.2018
Lisätieto: Henkilökohtaisen avun budjetin arvo 47232 euroa ajalla 1.1.-31.12.2018 on laskettu alla eriteltyjen kuukausittaisen palvelutuntien perusteella. Palvelulle myönnetty euromäärä vähenee sitä mukaa, kun palveluntuottaja antaa asiakkaalle palvelua. Asiakkaalla ja palveluntuottajalla on vastuu siitä, että palvelun saldo riittää koko ajalle ja että se ei ylitä. Mikäli asiakas tilaa palvelua vuositasolla yli myönnetyn arvon, vastaa hän itse ylimenevistä kustannuksista. Käyttämättä jäänyttä saldoa ei voi enää käyttää seuraavan vuoden aikana.

Tila: Avoin
Päätös: 6.3.2018 § 2018 124

Myönnetty: 47232,00 €  6.3.2018
Jäljellä: 40117,20 €

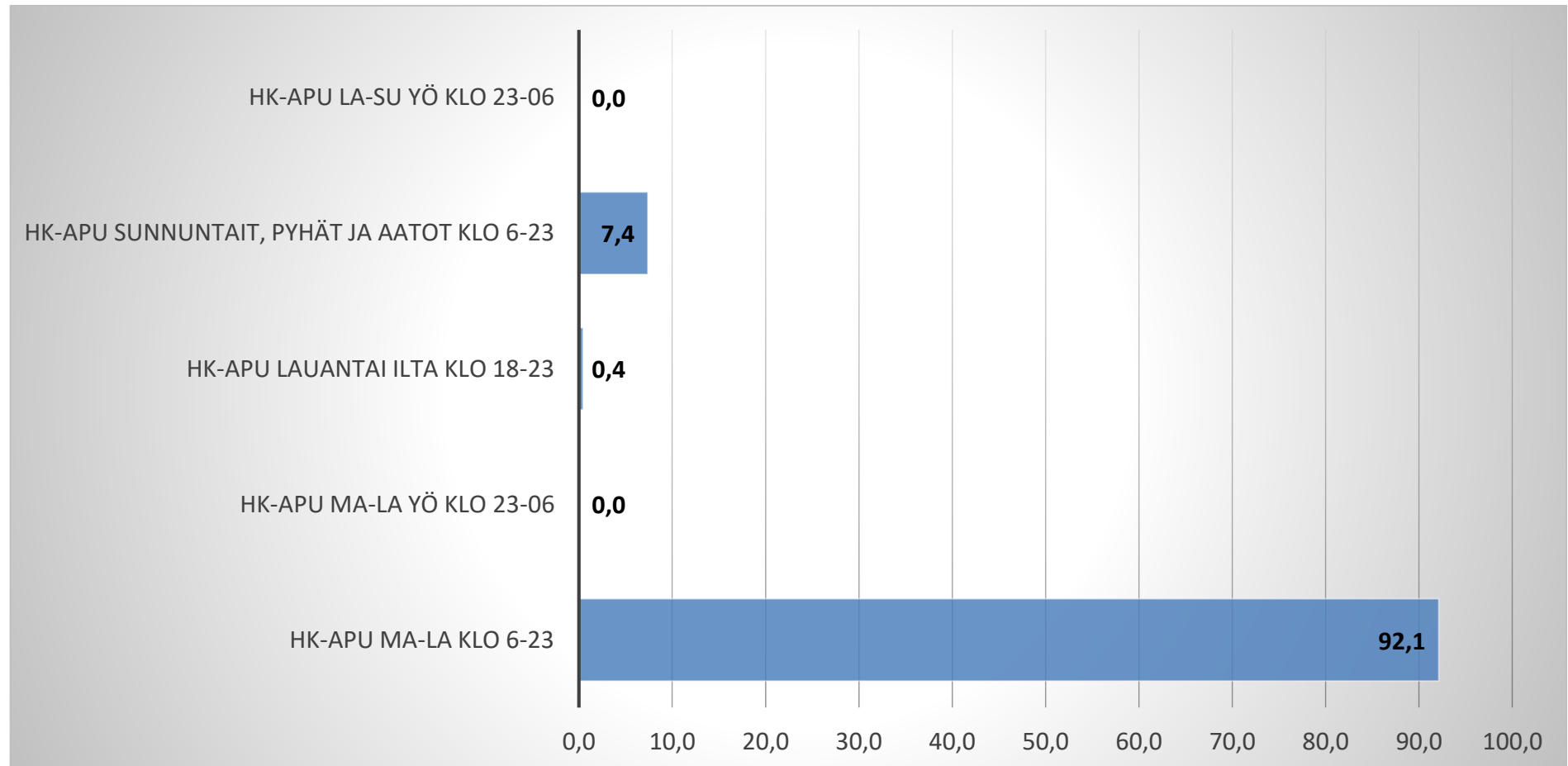
56400000152081

Henkilökohtainen apu (Lintulammen hanke)

[Palvelusisällöt](#)

Hk-apu arkisin klo 6-18 Lisätieto: 226 h/kk	Tee palveluvaraus
Hk-apu iltaisin klo 18-21 Lisätieto:	Tee palveluvaraus
Hk-apu öisin klo 21-06 Lisätieto:	Tee palveluvaraus
Hk-apu lauantaisin klo 6-20 Lisätieto: 16 h/kk	Tee palveluvaraus
Hk-apu la-su yö klo 20-06 ja su klo 06-24 Lisätieto:	Tee palveluvaraus

Henkilökohtaisen avun toteutuminen eri vuorokauden- aikoina, % kaikista tunneista (1-3/2018)



JOHDON TIETOJÄRJESTELMÄN HYÖDYNTÄMINEN HYVINVOINTIPALVELUISSA

OULU

Pitkä historia...

Johdon tietojärjestelmän kehittäminen alkoi jo v. 2003

- Toiminta-, talous- ja henkilöstötiedot
- Myöhemmin lisättiin mm. toimintakykytiedot (RAI) ja suunniteltu työaika (Titania)
- Sote tietojohdaminen hanke (v.2010) → uudenlaisia indikaattoreita käyttöön
- Kuusikkotyössä mukana jo vuodesta 2004 - >

- Palvelusetelit / ostopalvelut sähköiseen muotoon v. 2014 - >

- Maakuntavalmistelun tilannekuvan luomisessa Oulun luotettava datan hallinta on ollut perustana.

Lisättävät objektit

- 3. PSOP_tapahtumat
 - Aika
 - Kuukausi
 - Palvelu
 - Palvelusisältö
 - Palveluntuottaja
 - Palvelun antaja
 - Viikontähti
 - Vuorokausi
 - Palvelutapahtuman tila
 - Palvelutapahtuman tyyppi
 - Ostovoiman tila
 - Organisaatio (Intime)
 - Tili
 - Toiminto
 - Toistuvuus
 - Yksikkö
 - Myöntäjä
 - Hyvinvointialue
 - Asuinalue
 - Ikäluokka
 - Ikäryhmä
 - Sukupuoli
 - Palvelusetelin arvo
 - Ostovoiman nimi
 - Apudimensio
 - Apudimensio2
- Lukuarvot
 - Asiakkaiden lkm (ostovoima)
 - Palvelutapahtuman asiakkaat
 - Käyntitapahtumat
 - Yksiköitä käytetty
 - Käytetyt eurot
 - Tuottajan hinta
 - Asiakkaan omavastuu
 - Suunnitellut yksiköt
 - Suunnitellut eurot
 - Setelin arvo ka
 - Tot. setelin keskiarvo
 - Apukansio

Ulottuvuudet

- Johdon tietojärjestelmän kehittäminen "omana työnä" antaa mahdollisuuksia kokeilla joustavasti eri mahdollisuuksia
- "Nälkä kasvaa syödessä" – välillä tietoa enemmän kuin sitä osataan käyttää...
- Innostunut johto ja osaavat tekijät
- Palvelusetelit ja ostopalvelut samalla seurannan tasolla kuin oma toiminta -> järjestämisen kokonaisuus hallinnassa



Lähtökohtia luotettavan tiedon saamiselle

Toimivat prosessit, joissa on tietojen käsittelyn vastuut jaettu

Kirjaamiskäytännöt on sovittu ja dokumentoitu

Kaikki toteumatieto voidaan kohdistaa henkilötunnukseen, myös eurot

Data on ajantasaista ja luotettavaa -> järjestelmät toimii oikein

Tietojen harmonisointi -- > on olemassa kohdentamissäännöt

Tarkistuspisteet -> kaikki toimii sovitusti

Raportoinnin periaatteita

Asiakasmäärät tulee saada tilastoitua hetu kertaalleen

Asiakkaiden lukumäärää koskeva tieto tulee poimia erikseen - ei laskea yhteen eri palveluiden tai yksiköiden asiakasmääriä. Sama asiakas voi käyttää useita palveluita useassa eri paikassa → yhteen laskemalla asiakastieto kertaantuu.

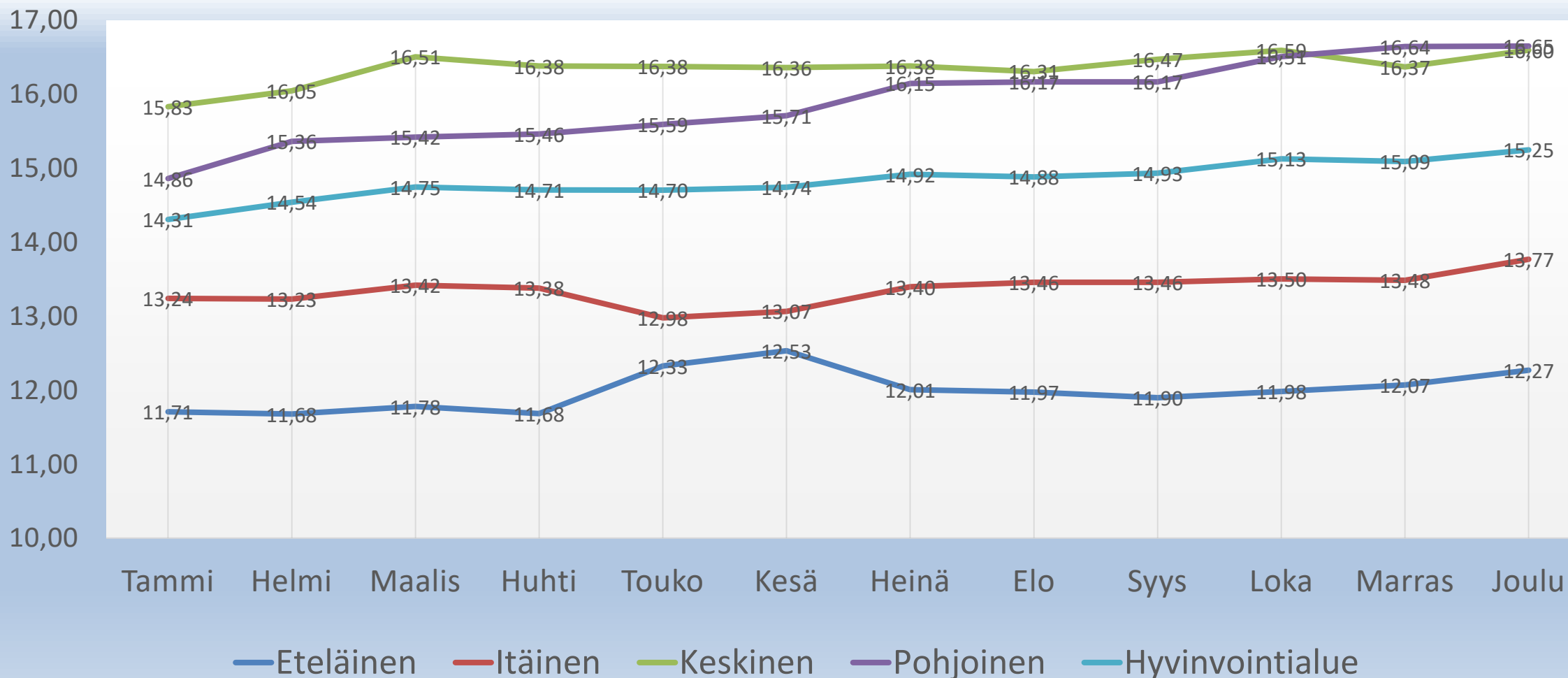
Tieto siitä moniko asukas on palveluita käyttänyt -> peittävyys

Asiakkaiden määrät alueittain

Asiakkaiden määrät ikäjaottelulla.

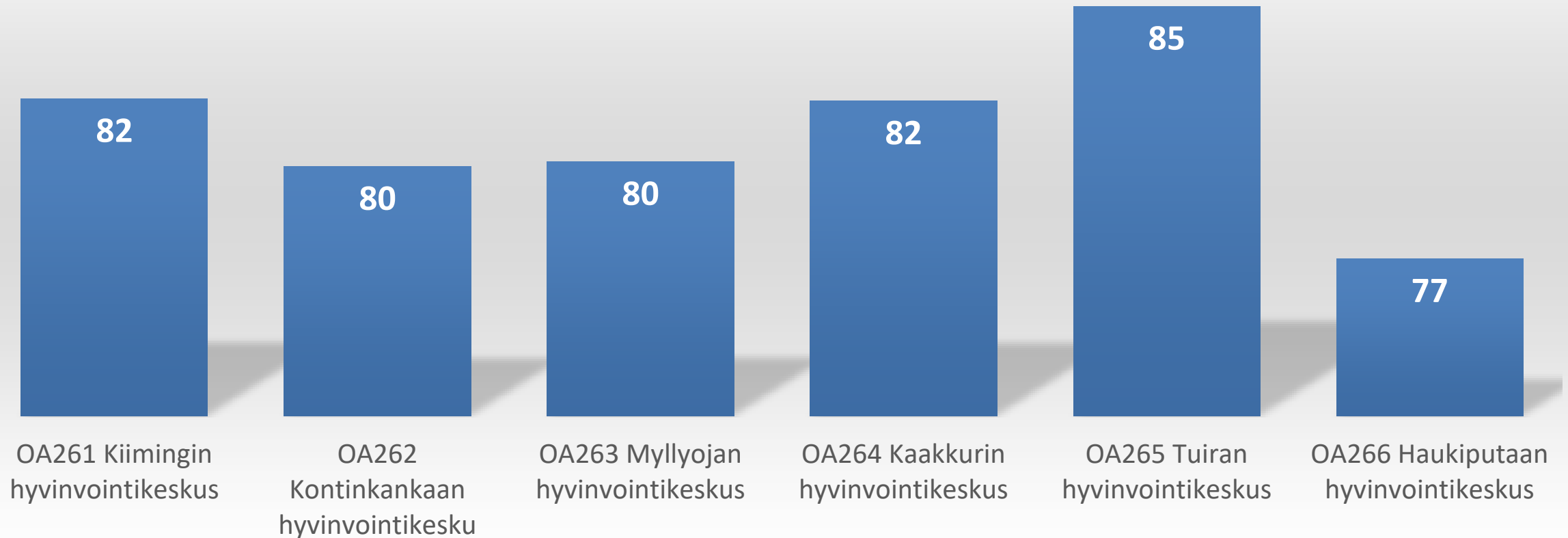
Monituottajuus -> tiedon keruu samalla tavalla järjestämistavasta / tuottajasta riippumatta

Esimerkkejä mittareista: Säännöllisen kotihoidon peittävyys +75v. Hyvinvointialueittain, vuosi 2017



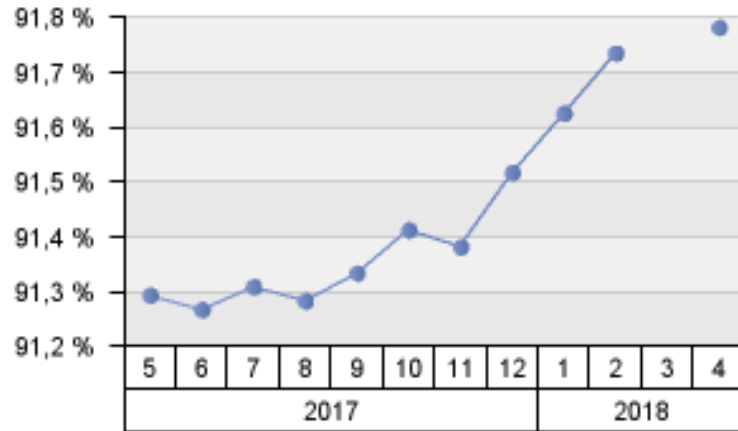
Esimerkkejä mittareista:

*Säännöllinen kotihoito,
toteutunut palvelumäärä (% suunnitellusta)
Hyvinvointialueittain*

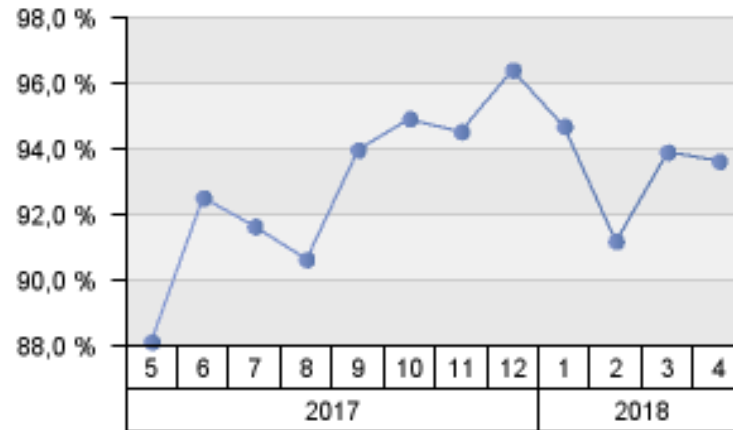


Esimerkkejä mittareista:

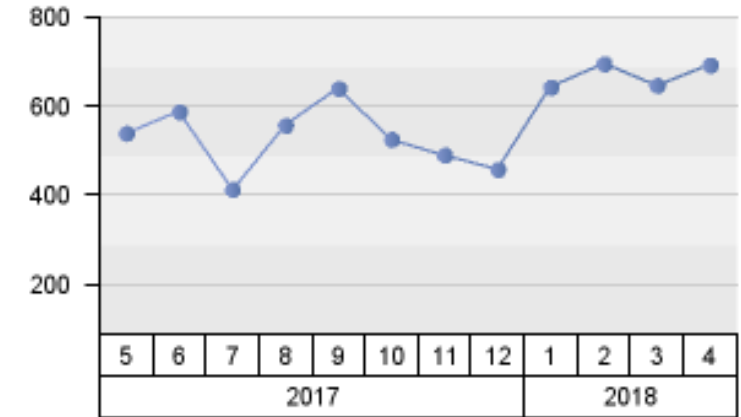
+75v asuu kotona



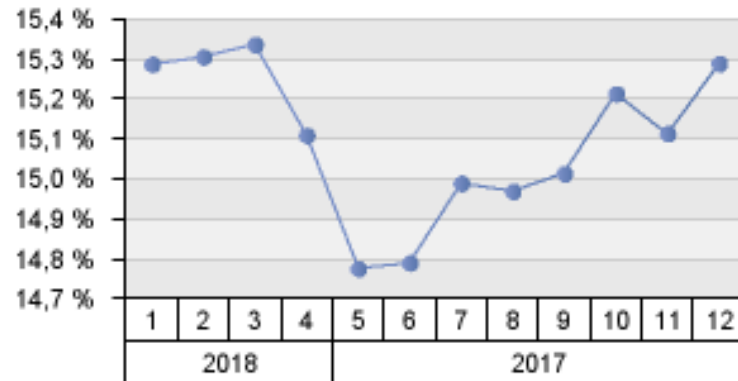
Palvelutakuun toteutuminen



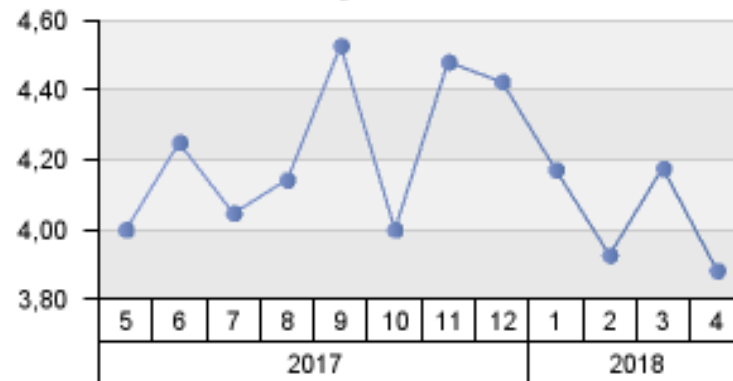
Säännöllisen kotihoidon kesto (vrk)



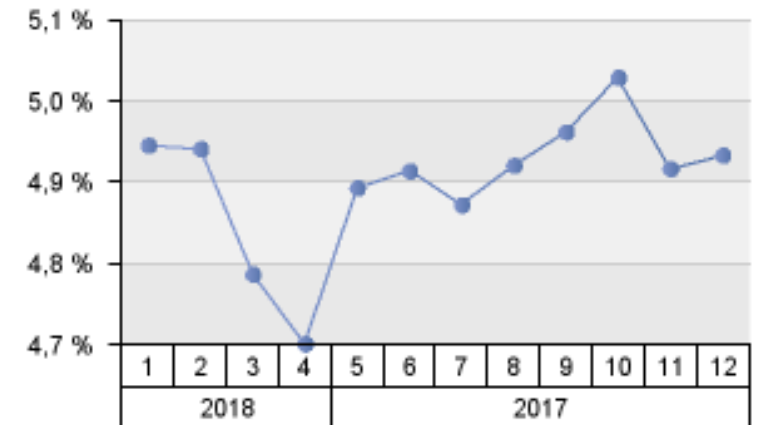
Säännöllisen kotihoidon peittävyys +75v



Toimintakyky laitoshoidon siirryttäessä



Omaishoidon tuen peittävyys +75v



Esimerkkejä mittareista:

Säännöllisen kotihoidon asiakkaat, hoitoisuus Maple-luokittain (RAI)

— MAPLe 1. Vähäinen palveluntarve — MAPLe 2. Lievä palveluntarve — MAPLe 3. Kohtalainen palveluntarve — MAPLe 4. Suuri palveluntarve
— MAPLe 5. Erittäin suuri palveluntarve

MAPLe-luokkien asiakkaiden %-osuudet

Luokitus	2016	2017											
	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
MAPLe 1	14,2%	14,5%	14,9%	14,9%	15,3%	15,2%	15,7%	16,0%	16,6%	16,6%	16,1%	15,0%	15,1%
MAPLe 2	9,9%	10,5%	10,8%	11,3%	11,3%	11,3%	11,2%	11,1%	11,5%	11,0%	11,1%	11,0%	10,9%
MAPLe 3	24,2%	25,7%	25,8%	25,8%	25,5%	26,0%	25,8%	25,3%	24,8%	24,3%	23,8%	23,8%	23,9%
MAPLe 4	37,4%	35,9%	35,0%	35,0%	35,1%	34,6%	34,3%	34,4%	34,1%	35,0%	35,1%	35,2%	35,3%
MAPLe 5	14,3%	13,3%	13,4%	13,0%	12,8%	12,9%	13,0%	13,1%	13,0%	13,1%	13,9%	15,0%	14,9%
Asiakkaita	1 358	1 305	1 339	1 371	1 372	1 385	1 400	1 421	1 507	1 510	1 506	1 476	1 446

Marja Kälkäjä
marja.kalkaja@ouka.fi
p. 044 703 5093

