

Vaikuttavuuspilotti

Sovellus asiakasmaksujen ja hyvinvointialueen kustannusten arviointiin ikääntyneiden asiakasohjauksessa

Kestävät ja vaikuttavat sote-palvelut Päijät-Hämeessä (RRP2) -hanke

2022–2025



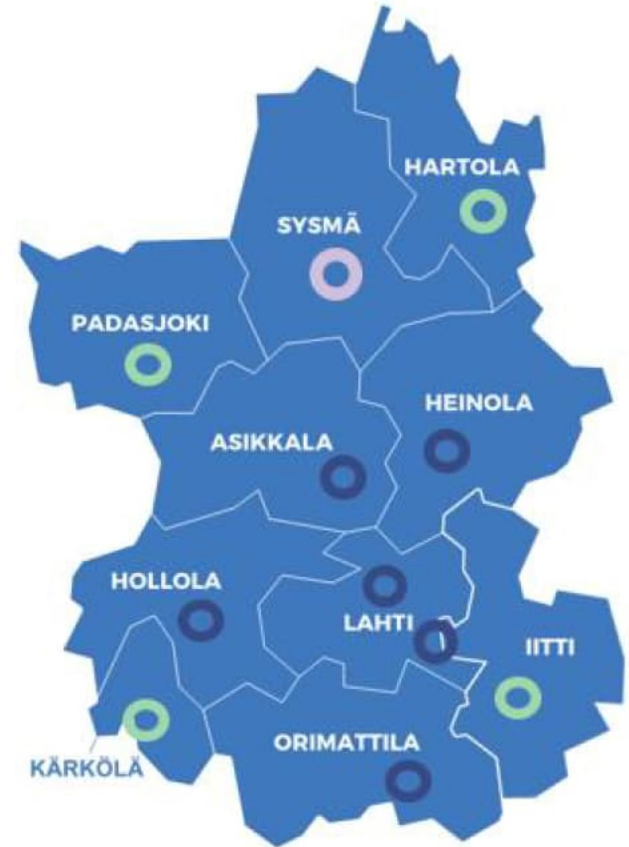
Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



**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



Palvelutarpeen arviointi



Palvelutarpeen arviointikäynnillä asiakasohjaaja selvittää ja arvioi asiakkaan kokonaistilannetta yhdessä asiakkaan sekä mahdollisesti hänen omaisensa tai läheisensä kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon ikäihmisen hyvinvointi, terveys, toimintakyky ja itsenäinen selviytyminen kokonaisuutena (ml. asumisen esteettömyys).

Arvio palvelutarpeesta perustuu RAI-arvioinnista saataviin tuloksiin ja asiakasohjaajan näkemukseen asiakkaan kokonaistilanteesta.

Osana palvelutarpeen arviointia asiakasohjaaja laskee asiakkaalle suunniteltujen palveluiden asiakasmaksujen kustannusarvion.



Taustaa vaikuttavuuden edistämiseen Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksessa

Tarve kustannusarvioinnin kehittämiseen nousee asiakasohjaajien tarpeesta ja tavoite on kirjattu hyvinvointialueen Ikääntyneiden järjestämissuunnitelmaan (2023-2025).

Kehitetyn sovelluksen tavoitteena on sujuvoittaa ja yhdenmukaistaa kustannusarviointia. Kehittämistyöllä vahvistetaan myös ammattilaisten osaamista ja lisätään kustannustietoisuutta, mikä hyödyttää niin asiakasta kuin tarvittavien palvelujen järjestämistä.

Päijät-Hämeessä ikääntyneiden keskitettyä asiakasohjausta on kehitetty systemaattisesti vuodesta 2017.

Kehittämistyötä ovat kiihdyttäneet Päijät-Hämeen muutosohjelma, rakenneuudistus –hanke ja Tulevaisuuden sote-keskus -hanke, joissa on kehitetty asiakkuuksien segmentoinnin malli ja ammattilaisten monialaisia yhteisiä käytänteitä.



Sovelluksen kehitysprojekti

Marraskuu 2023

Joulukuu 2023

Tammikuu 2024

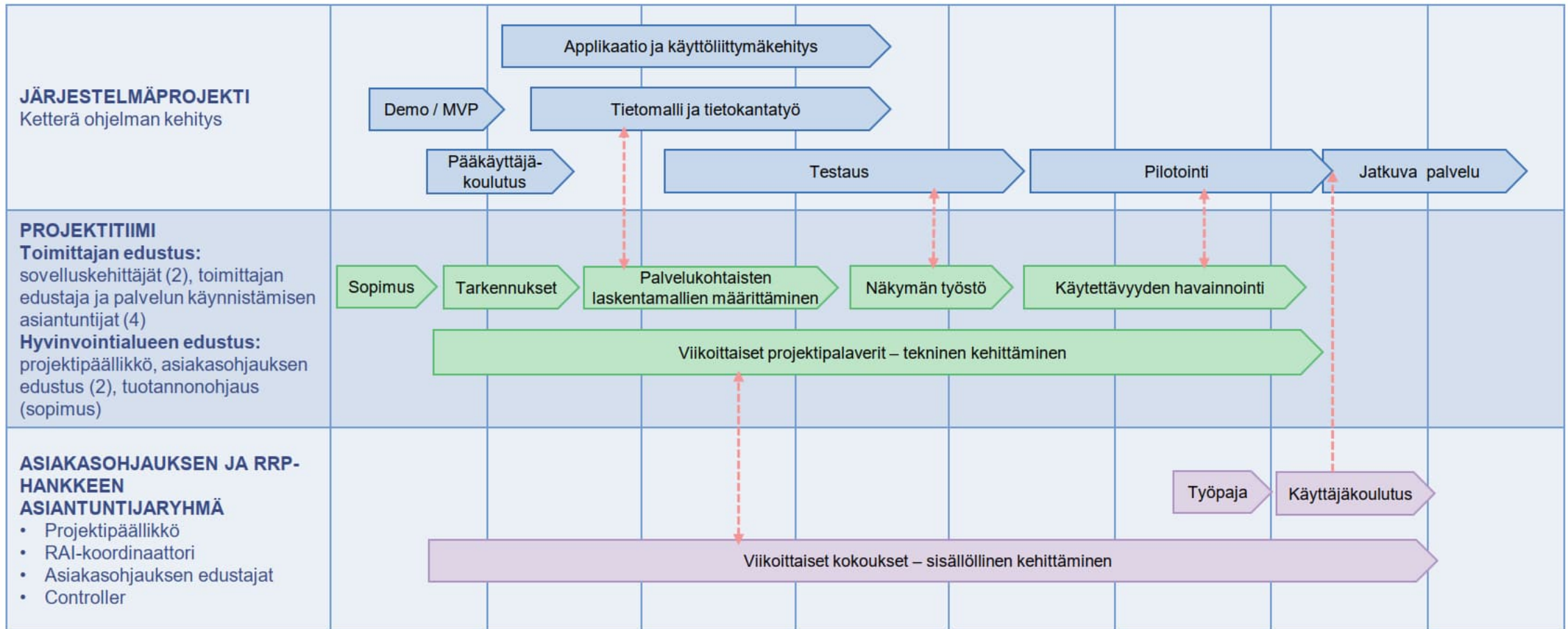
Helmikuu 2024

Maaliskuu 2024

Huhtikuu 2024

Toukokuu 2024

Kesäkuu 2024



Sovellus

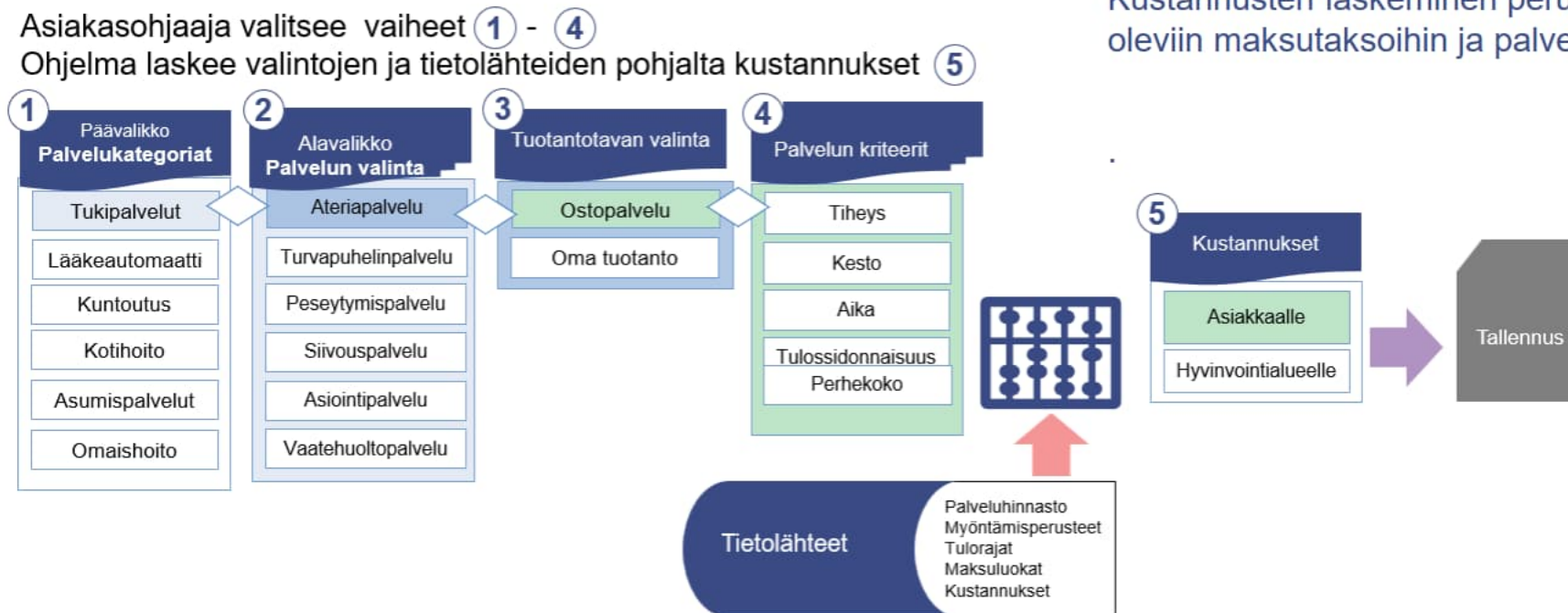
Sovellus asiakasmaksujen ja hyvinvointialueen kustannusten arviointiin on ikääntyneiden asiakasohjaukseen suunniteltu käyttöliittymä, jonka avulla palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä voidaan laskea kustannusarvio asiakkaalle suunnitelluista palveluista.

Ohessa on havaintokuva sovelluksen valikkojen rakenteesta ja toiminnoista.

Asiakasohjaaja voi valita palvelukategorian, tuotantotavan sekä palvelutiheyden, joiden perusteella sovellus laskee valittujen palveluiden kustannusarvion asiakkaalle tulevista maksuista sekä hyvinvointialueelle palvelujen järjestäjänä tulevista kustannuksista.

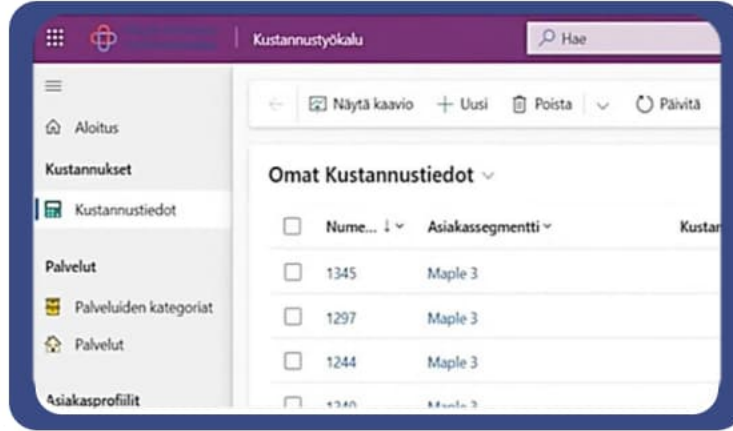
Palvelukokonaisuuden suunnittelussa huomioidaan myös kustannuksiin vaikuttavat tulorajat sekä perhekokoon liittyvät tiedot.

Kustannusten laskeminen perustuu hyvinvointialueella käytössä oleviin maksutaksoihin ja palveluhinnastoon.

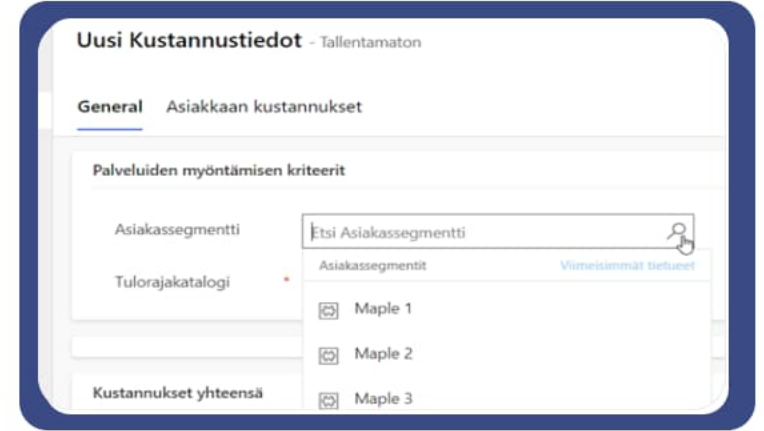




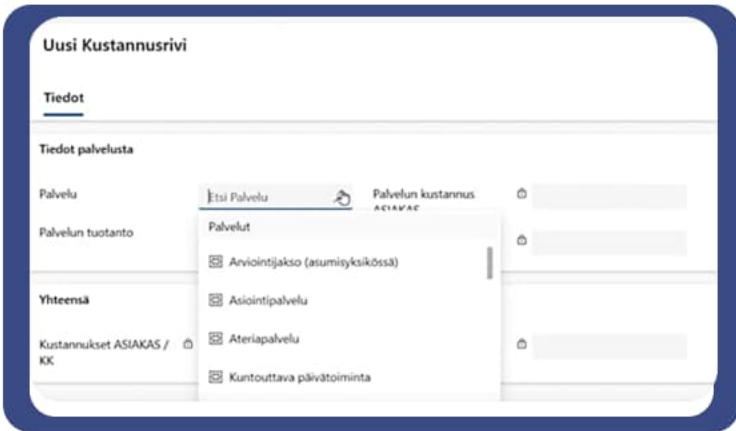
Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan kanssa.



Asiakasohjaaja avaa sovelluksen, valitsee Kustannustiedot -näytymän 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.

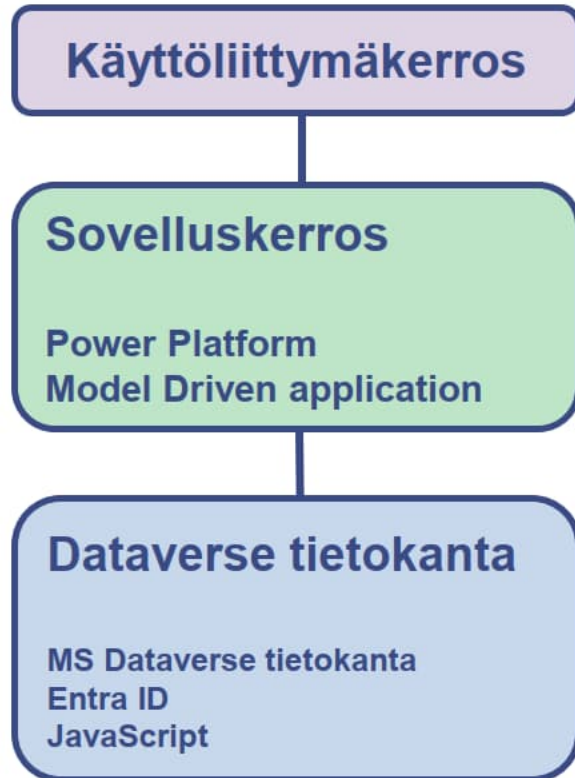


Asiakasohjaaja esittelee asiakkaalle suunnitellun palvelukokonaisuuden kustannusarvion.



Tekninen toteutus

Järjestelmäarkkitehtuuri



Käyttöliittymäkerroksen dynaamiset lomakkeet muokkautuvat käyttöoikeuksien ja laskettavan palvelun mukaan.

Sovelluskerros on toteutettu Microsoft Power Platform alustalle, joka on mallipohjainen sovellus (Model-Driven App). Sovelluksessa käytössä olevia näkymiä ja toimintoja hallitaan käyttöoikeuksilla. Kululaskennan ja taustatietojen ylläpidon näkymät sisältyvät sovellukseen.

Dataverse-tietokanta ja sen tietokantataulut ovat perustettu Power Platform ympäristöön.

Näytettävät lomakekentät perustuvat Microsoftin liiketoimintasääntöihin.

Laskentalogiikka perustuu JavaScript ohjelmointikieleen.

Käyttöoikeuden hallinta on toteutettu hyvinvointialueen Entra ID:ssa.



Käyttöönnotossa huomioitavaa



Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Teknisen infrastruktuurin rakenne ja tekniset resurssit sekä yhteensopivuus

Tietoturva ja tietosuojaja

Käyttäjätdata ja analytiikka

Käyttäjätuki (ml. käyttäjäkoulutus)

Teknisen ratkaisun dokumentaatio

Skaalautuvuus ja sen vaikutus budjettiin

Ylläpito, päivitykset ja jatkuvat kustannukset



Sovelluksen hyödyt

Asiakasohjaajalle

- sujuvoittaa kustannusten arvioimista
- mahdollistaa kustannusten arvion laskemisen asiakkaalle ja hyvinvointialueelle
- 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



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 tarkastelunToteutetaan asiakastapaamisen yhteydessä	<ul style="list-style-type: none">Käytössä asiakasohjausyksikön asiakasohjaajillaOsana palvelutarpeen arviointia (MAPLe) ja asiakkaan tarpeiden tunnistamista	<ul style="list-style-type: none">Yksi asiakasohjaajan työkaluistaIntegroituna asiakasmaksutiedot ja maksujen määräytymiskriteeritOsa 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 kohdentamistaEdistää kestävästi palvelujen järjestämistä	<p>Käytettäessä asiakastapaamisessa</p> <ul style="list-style-type: none">lisää asiakkaan osallisuutta ja sitoutumista itseään koskevaan päätöksentekoontukee asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämistä tai kohenemistä

Taulukossa on esitetty tunnistettuja mahdollisuuksia kuinka sovellus voi edistää vaikuttavuutta huomioiden laajasti asiakasohjauksen toimintaympäristö ja tavoitteet.

Vaikuttavuuden edistämisen näkökulmasta on tärkeää tunnistaa kehitettävän ratkaisun ensisijaiset ja välilliset vaikutusmekanismit, sekä erottaa niiden tuottamat vaikutukset toisistaan. Tunnistamisessa tulee myös huomioida toimintaympäristö, josta tavoitteet nousevat.

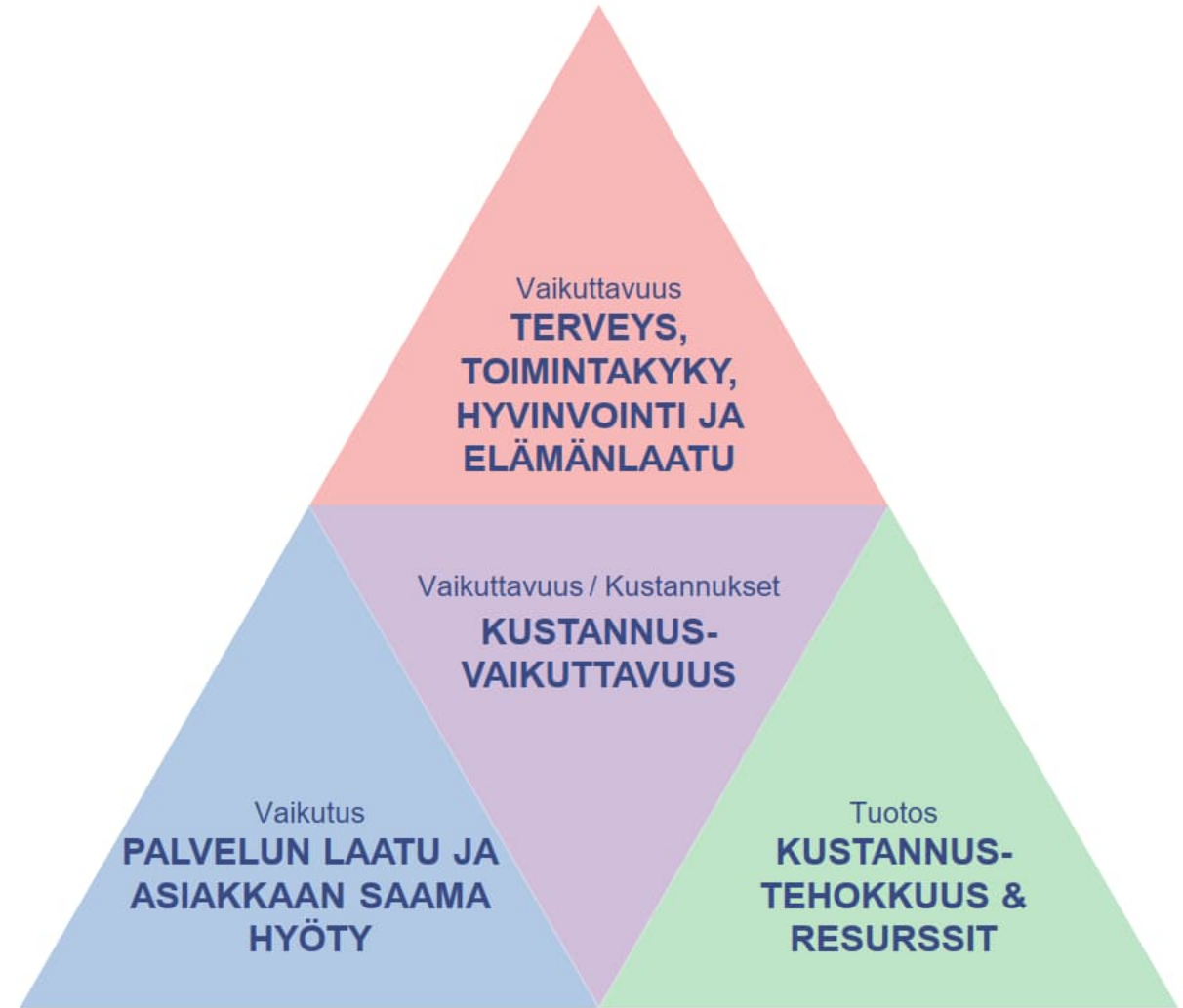
Sovelluksen vaikuttavuutta edistäviä tekijöitä on tarkasteltu soveltaen PROVIT-IT-mallia, joka on kehitetty terveydenhuollon digitaalisten ratkaisujen vaikuttavuuden osoittamiseen.



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





Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU