

Vaikuttavuuspilotti (RRP2)

Sovellus asiakasmaksujen ja hyvinvointialueen kustannusten arviointiin Päijät-Hämeen ikääntyneiden asiakasohjauksessa

RRP-hanketuen aamukahvit 9.5.2025

Riikka Leppäkorpi, Kirsi Loivarinne, Katja Raita, Ritva Saarelma,



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Esityksen sisältö

- Hyvinvointialueen ja ikääntyneiden asiakasohjauksen esittely
- Kehittämisen lähtökohdat ja tarpeet
- RRP2-hanke ja vaikuttavuuspilotti
- Sovelluksen kehittämisprosessi
- Sovelluksen esittely
- Jatkokehitys
- Käyttäjäkokemuksekysely
- Vaikuttavuus

Kysymyksiä



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Hyvinvointialueen ja ikääntyneiden asiakasohjauksen esittely

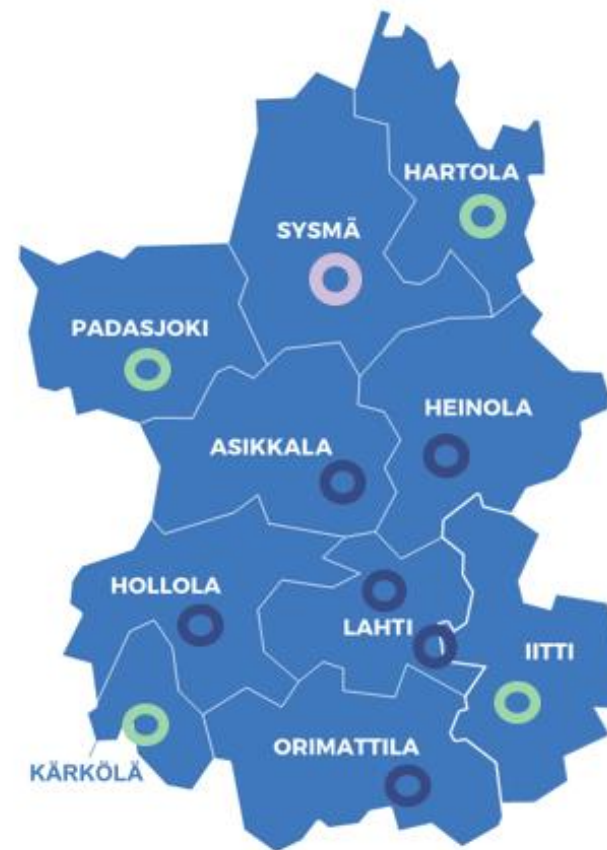


**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

- Työllistää lähes 8200 työntekijää
- Asukasluvultaan keskisuuri hyvinvointialue
 - Väestömäärä 204 479
- 65-vuotta täyttäneiden osuus Päijät-Hämeessä 28,3%.
 - Koko maa 23,4% (2023, StatFin)
- Ikääntyneiden palvelujen kustannukset n. 20% hyvinvointialueen palvelujen kustannuksista
- Monituottajamalli käytössä: ympärivuorokautisen asumisen palveluista ostoina tuotetaan noin 55% ja kotihoidosta noin 40%.



Sosiaali- ja terveyskeskusten palveluverkko

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



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutuksen toimiala: Ikääntyneiden asiakasohjaus

Ikääntyneiden palveluneuvonta

- Ajantasaista tietoa ikääntyneen arkea tukevista yksityisistä, kolmannen sektorin ja kunnallisista palveluista sekä sosiaalietuuksista
- Neuvontaa ja ohjausta matalalla kynnyksellä
- Voi asioida myös anonyymisti
- Ei käytössä asiakas- tai potilastietojärjestelmiä
- Sijaitsee Lahden palvelutorilla, kauppakeskus Triossa, myös puhelin ja chat palvelu käytössä

Asiakasohjaajat

- Palvelutarpeen arviointi
- Palvelusuunnitelmien laadinta
- Palveluiden viranhaltijapäätökset
- Tarvittavien palveluiden järjestäminen
- Asiakkaan omatyöntekijänä toimiminen: palveluiden koordinointi ja toteutumisen seuranta

Gerontologinen sosiaalityö

- Samoja tehtäviä kuin asiakasohjaajilla
- Työ keskittyy henkilöihin, joiden elämäntilanne on vaikeutunut esimerkiksi taloudellisen tilanteen äkillisen heikentymisen, asumisen ongelmien tai päihteiden käytön seurauksena.



Ikääntyneiden asiakasohjaus



Ikääntyneen läheinen, omainen
tai huolestunut kansalainen



Ikääntynyt



Ikääntyneiden palveluneuvonta

- Asiakkaan asian ratkaiseminen yleisen neuvonnan ja ohjauksen sekä yksityisten ja kolmannen sektorin palveluiden avulla.
- Tarvittaessa yhteys asiakasohjaukseen



Soteammattilainen



Huoli-ilmoitukset ja
hakemukset



Ikääntyneiden asiakasohjaus

(Asiakasohjauksen ja gerontologisen sosiaalityön viranomaisnumero)

- Neuvonta ja ohjaus, palvelutarpeen arviointi



Kehittämisen lähtökohdat ja tarpeet



Lähtökohdat vaikuttavuuden edistämiseen Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksessa

- **Keskitettyä asiakasohjausta**
 - on kehitetty systemaattisesti vuodesta 2017
- **Asiakkuuksien segmentoinnin malli** ja ammattilaisten monialaisia yhteisiä käytänteitä
 - Kehitetty edellisten hankkeiden aikana
- **Hyvinvointialueen yhtenä strategisena päätavoitteena**
 - on vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut
- **Tarve** kustannusarvioinnin kehittämiseen nousee asiakasohjaajien tarpeesta
 - Kirjattu hyvinvointialueen Ikääntyneiden järjestämissuunnitelmaan (2023-2025).



Kestävät ja vaikuttavat sote-palvelut
Päijät-Häme –hanke (RRP2)
Vaikuttavuuspilotti



Vaikuttavuuspilotti



Ikääntyneiden asiakasohjauksen vaikuttavuuspilotti



Urologian vaikuttavuuspilotti



Vaikuttavuusperustainen johtaminen

- Kehitetään tietopohja: vaikuttavuusmittarit ja raportointi
- Vahvistetaan ammattilaisten osaamista vaikuttavuustiedon ja kustannusvaikuttavuuden hyödyntämiseksi asiakas- ja yksikkötasolla

- Hyödynnetään piloteissa tuotettua tietoa vaikuttavuusperustaisen ohjausmallin ja siihen liittyvien toimintamallien kehittämisessä
- Kytetään vaikuttavuusperustaisen ohjausmalli johtamisjärjestelmään

Ikääntyneiden asiakasohjauksen vaikuttavuuspilotti



Tavoitteet

1

Määritelty vaikuttavuusperustaisen ohjauksen tietosisältö ja luotu rakenne vaikuttavuustietojen keräämiseksi ja kytkemiseksi takaisin asiakasryhmä- ja yksilötasolla

2

Ikääntyneiden asiakasohjauksessa on luotu toimintamalli kustannusten seurantaan ja kustannusvaikuttavuuden todentamiseen



Toimenpiteet

- Vaikuttavuusmittareiden määrittäminen ja raportoinnin tekninen toteutus

- Luodaan sovellus asiakasmaksujen ja hyvinvointialueen kustannusten laskentaan



Seurantamittarit

Ikääntyneiden asiakasohjauksen asiakkaiden hoidossa vaikuttavuus paranee pilotin aikana -> RAI-mittarit

Asiakasohjaajien vaikuttavuustiedon hyödyntäminen asiakastyössä on lisääntynyt (Kysely)

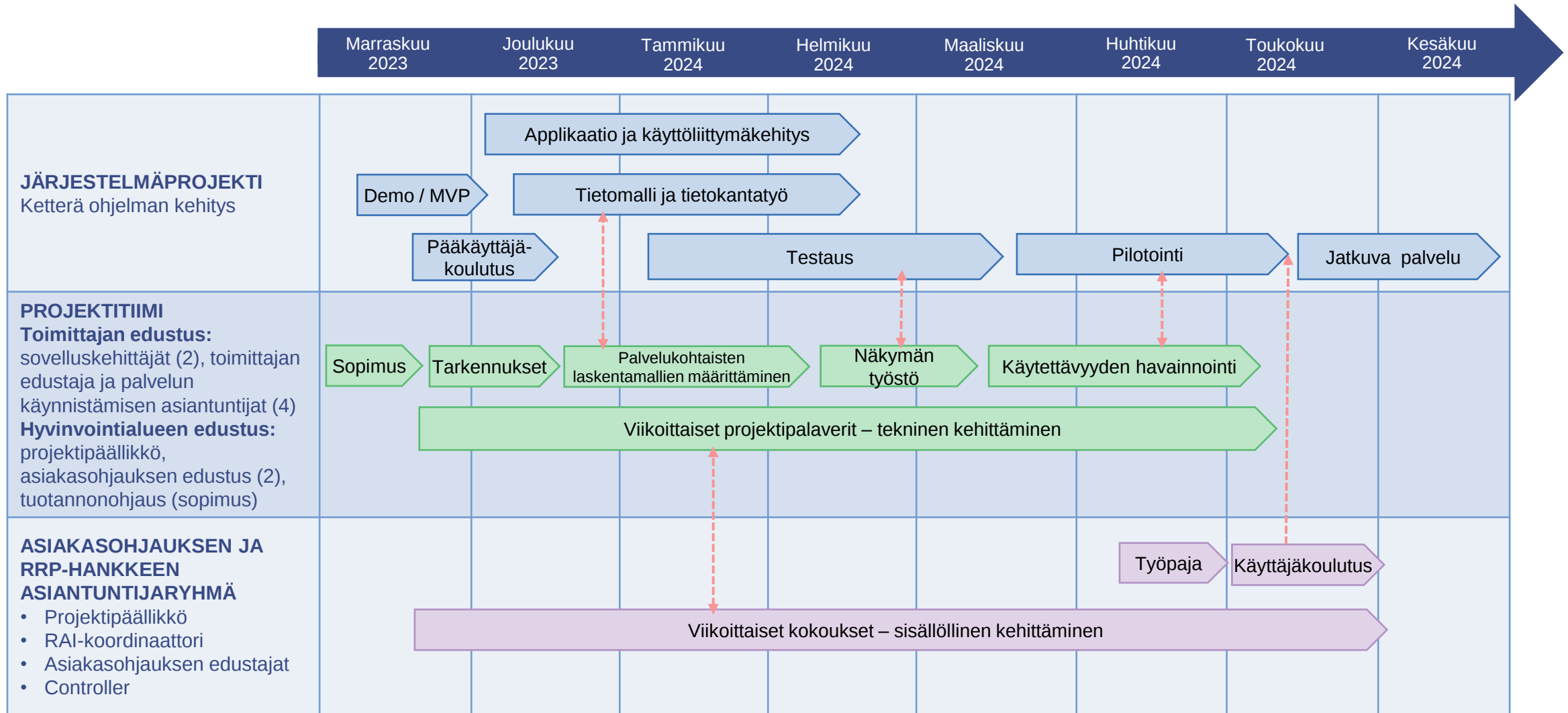


**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Sovelluksen kehittämisprosessi



Sovelluksen kehitysprojekti



Sovelluksen esittely



Sovelluksen tavoitteena

Asiakasohjaajalle

- sujuvoittaa ja yhdenmukaistaa kustannusten arviointia ja vapauttaa aikaa asiakastyöhön
- vahvistaa ammattilaisten osaamista ja lisätä kustannustietoisuutta

Organisaatiolle

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

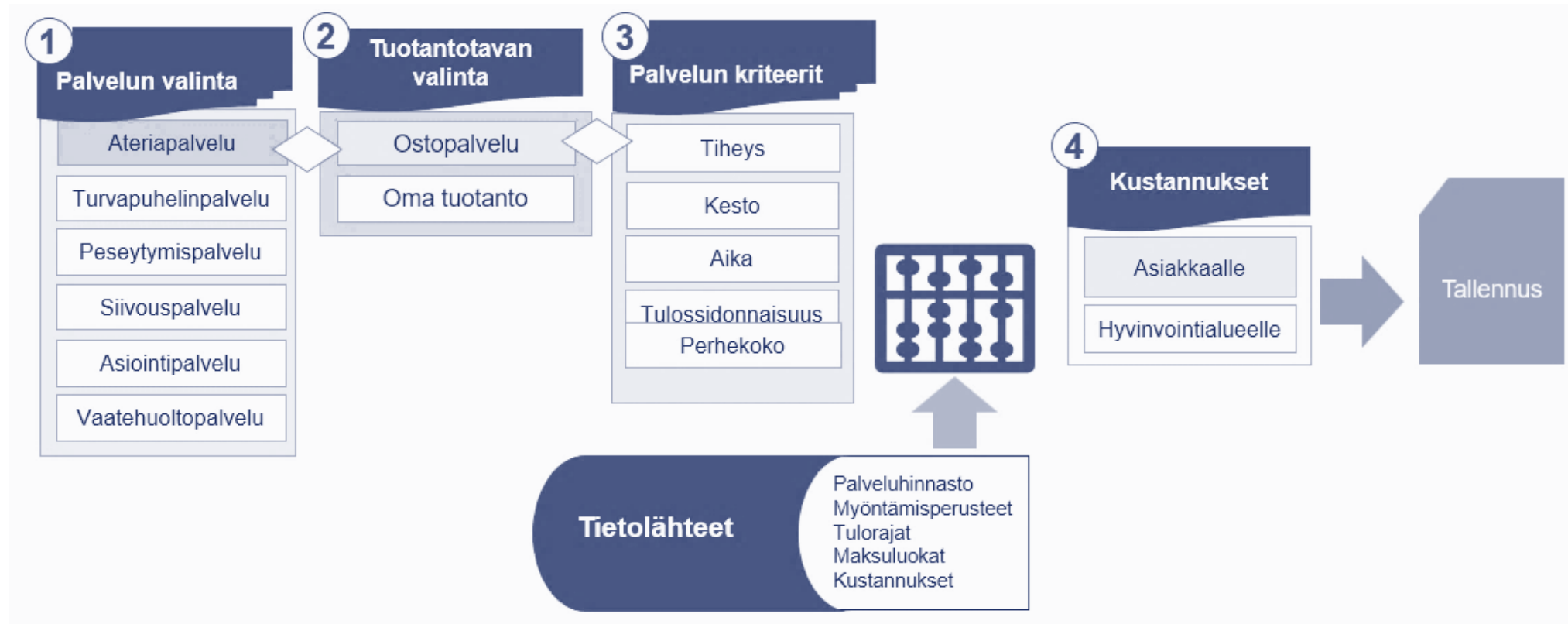


**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Sovellus

Asiakasohjaaja valitsee vaiheet ① - ③

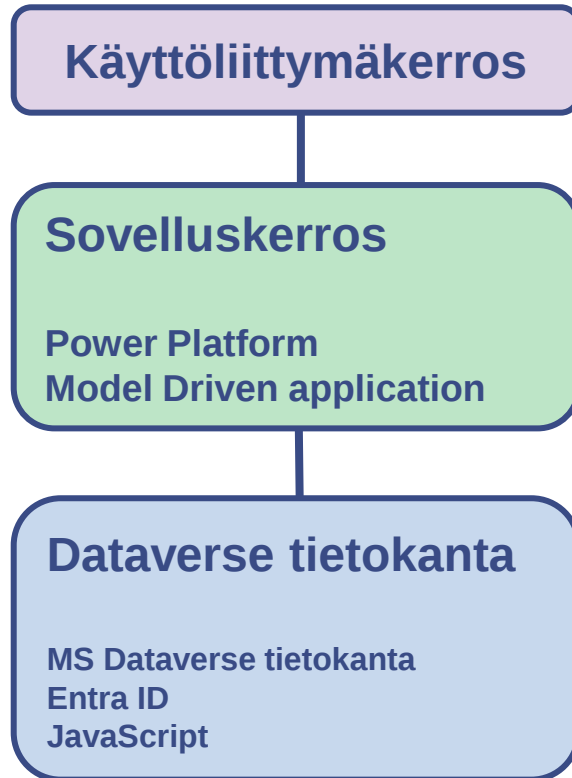
Ohjelma laskee valintojen ja tietolähteiden pohjalta kustannukset ④



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

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.

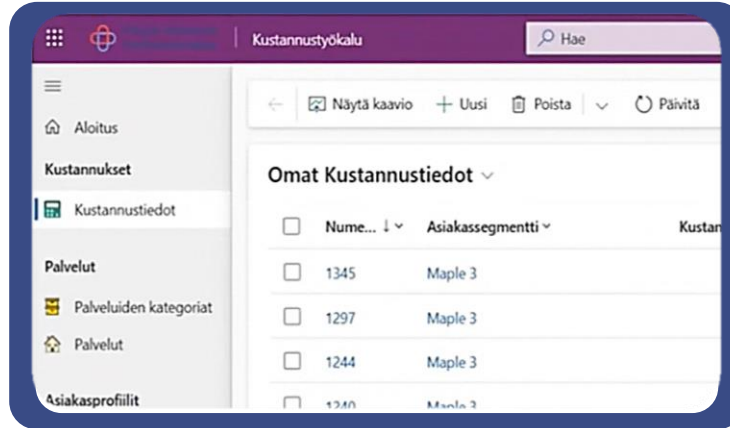
Käyttöoikeuden hallinta on toteutettu hyvinvointialueen Entra ID:ssa.



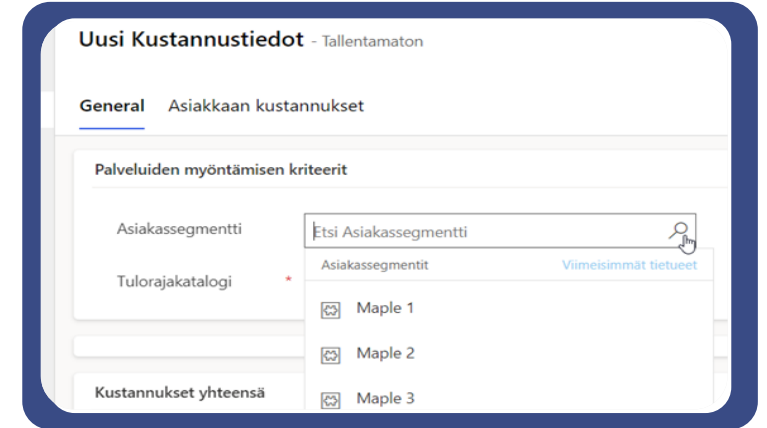
**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU



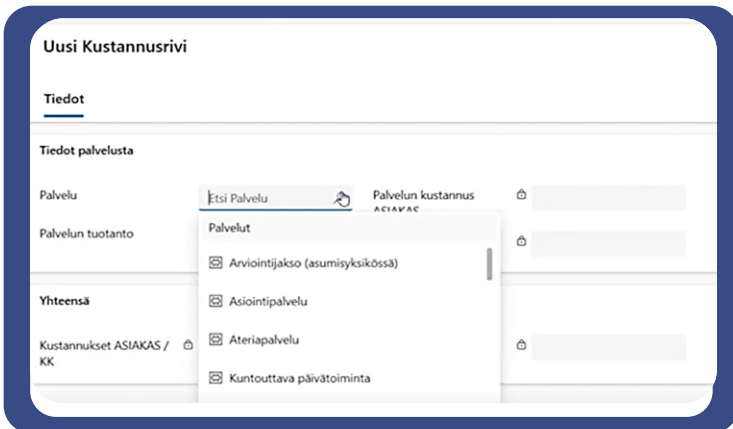
Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan kanssa.



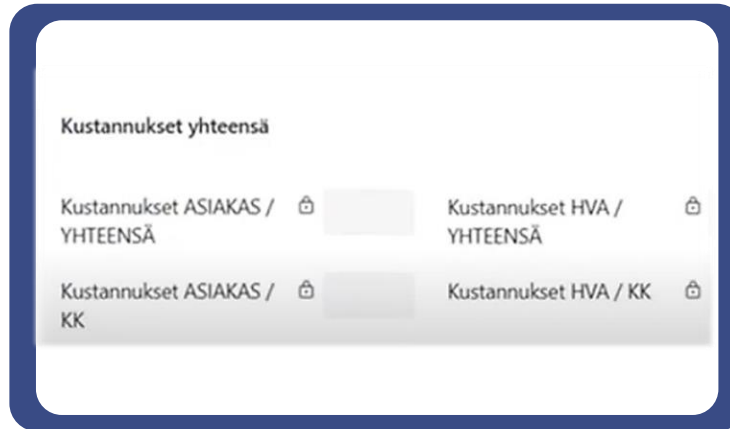
Asiakasohjaaja avaa sovelluksen, valitsee Kustannustiedot -näytymän ja luo uuden laskelman.



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.



Jatkokehitys



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU

Suunta jatkokehitykselle



- Sovelluksessa käytettävien tietomallien laajentaminen
 - Omaishoito lisätty tietomalleihin huhtikuussa 2025
- Sovelluksen käytettävyyden lisääminen päivittämällä toiminnallisuuksia



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU



Käyttäjäkokeemus- kysely

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää sovelluksen käyttöastetta, käyttäjäkokeimuksia ja kehittämistarpeita sekä arvioida asiakasohjaajien kustannustietoisuuden kehittymistä.



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU



Sovelluksen käyttäjäkokemuskysely 11/2024

Vastausprosentti 44% (25/57)

KÄYTTÖASTE

- 56 % vastaajista käyttää lähes jokaisen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa
- 44% vastaajista käyttää satunnaisesti asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa

NPS

- 40
- Keskiarvo 8,2

KÄYTETTÄVYYS

- 64 % vastaajista piti sovellusta käyttötarkoitukseen hyvin (4) sopivana*
- 64% mukaan sovelluksen opittavuus on hyvä (4) *

SAAVUTETTAVUUS

- 52-56 % vastaajista piti navigaation helppokäyttöisyyttä, sisältöjen selkeyttä ja visuaalista ilmettä sekä ohjeiden ymmärrettävyyttä kohtalaisena (3) *

*Asteikko 1-5



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Sovelluksen käyttäjäkokemuskysely 11/2024

Vastausprosentti 44% (25/57)

Sovelluksen käytön vaikutukset asiakasohjaajien kustannustietoisuuteen ja työhön

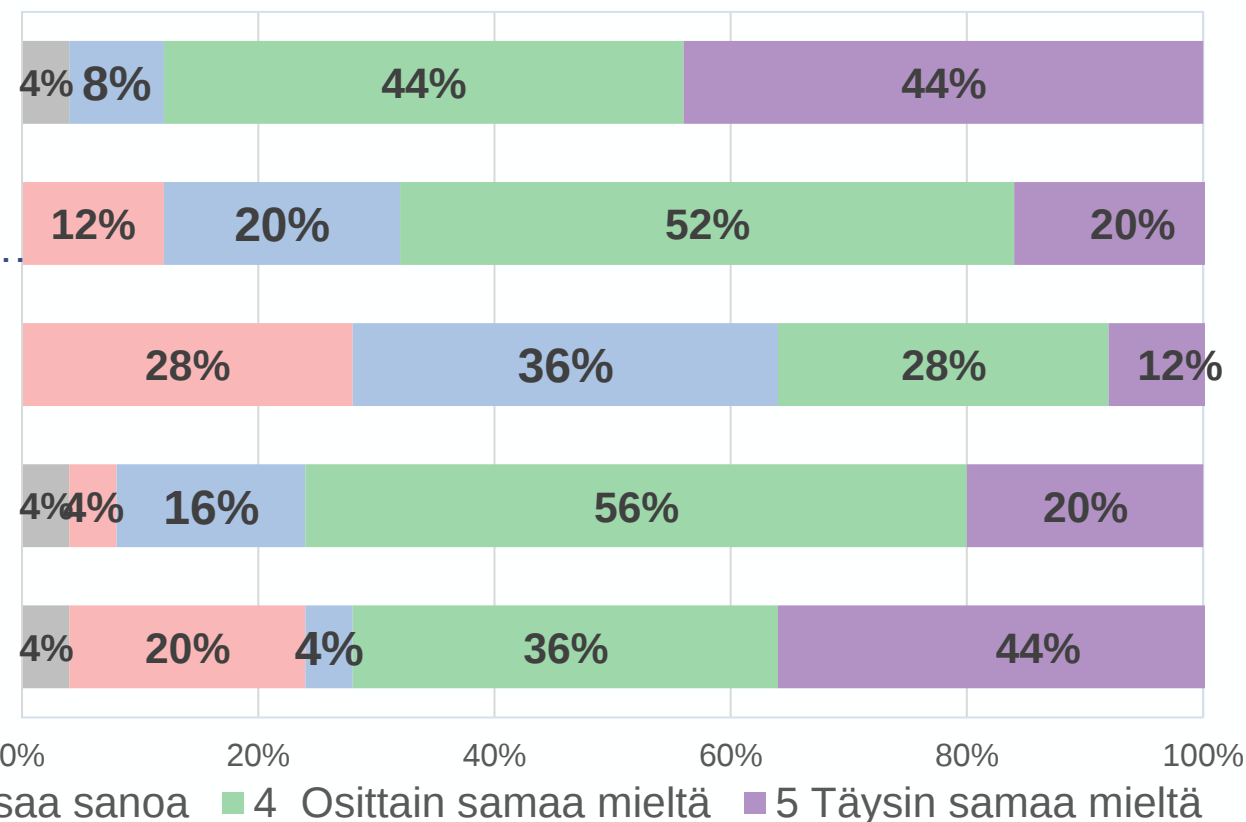
Sujuvoittanut asiakkaalle myönnettävien palvelujen kustannusten arvioimista

Lisännyt osaamistani neuvoa asiakasta kustannustehokkaiden palveluiden valinnassa ja...

Tehostanut resurssien kohdentamista "oikeat palvelut oikealle asiakkaalle oikeaan aikaan"

Lisännyt osaamistani vertailla kustannuksiltaan erilaisia palveluratkaisuja

Lisännyt kiinnostusta seurata myönnettävien palvelujen kokonaiskustannuksia



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Vaikuttavuus



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU

Vaikuttavuutta edistävien tekijöiden tunnistaminen

Oikea-aikaisuus

- Mahdollistaa asiakkaalle myönnettävien palveluiden kustannusten tarkastelun
- **Toteutetaan asiakas-tapaamisen yhteydessä**

Oikea taso

- Käytössä asiakasohjaus-yksikön **asiakas-ohjaajilla**
- **Osana palvelutarpeen arviointia** (MAPLe) ja asiakkaan tarpeiden tunnistamista

Integraatio

- Yksi työkaluista
- **Integroituna asiakasmaksu-tiedot ja maksujen määräytymis-kriteerit**
- Osa hyvinvointialueen kustannusten seurantaa

Koordinaatio ja prosessien ohjattavuus

- **Yhtenäinen käytäntö** osana palvelutarpeen arviointi-prosessia

Näyttöön perustuvat palvelut

- Tukee asiakas-ohjaajan **päätöksentekoa asiakkaan palvelujen järjestämiseksi**

Kysynnän hallittavuus

- **Tukee kustannus-vaikuttavien palvelujen kohdentamista**
- Edistää kestäväää palvelujen järjestämistä

Asiakas-vaikuttavuus

Käytettäessä asiakastapaamisessa

- lisää **asiakkaan osallisuutta ja sitoutumista itseään koskevaan päätöksentekoon**
- tukee asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämistä tai kohenemista

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

Lähde: Terveystieteiden tutkimuskeskuksen digitaalisten ratkaisujen vaikuttavuuden osoittaminen (DiRVA-hankkeen loppuraportti), 2019.



Vaikuttavuuden arviointi: Mitä vaikutukset tarkoittavat pitkällä aikavälillä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin?

Tietovaikutukset

Prosessivaikutukset

Kyvykkyyksivaikutukset

Välittömät vaikutukset

VAIKUTUS:
muutos
toiminnassa

VAIKUTTAVUUS
KUSTANNUS-
VAIKUTTAVUUS

Tarve
tiedostettu

Visio kuvattu

Tavoitteet ja
mittarit kirjattu
suunnitelmiin

PANOS
Resurssit ja
kustannukset
määritelty

TUOTOS
TOIMEN-
PITEET

Vaikutuksista vaikuttavuuteen



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

KIITOS

Kysymyksiä?

Lisätietoja

katja.raita@paijatha.fi

riikka.leppakorpi@paijatha.fi

kirsi.loivarinne@paijatha.fi

ritva.saarelma@paijatha.fi

