Lähettäjä: Jaakko Pesola
Aihe: Sote- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan esiselvitys Uudenmaan maakuntavalmistelussa

(viite: Eduskunnan Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta 17.1.2019)

Liitteenä Uusimaa 2019 -hankkeessa laadittu Sote- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan esiselvitys ja sen tiivistelmä. Tästä selvityksestä mainitsin, ja puheenjohtaja mainitsi olevansa siitä kiinnostunut.

Esiselvitys ei kuvaa varsinaisia ratkaisumalleja tulevaan toimintaan, vaan sen kentän, toimijat, asiakassegmentit ja prosessit, joiden puitteissa tuleva toiminta rakennetaan. Konkreettisia ratkaisumalleja rakennetaan Uudellamaalla juuri nyt, ja tämä esiselvitys on siis toiminut sen työn pohjana.

Parhain terveisin
Jaakko Pesola
Hankejohtaja, elinvoimatoimiala
Uusimaa 2019 -hanke
Kallion virastotalo, Toinen linja 4, 00530 Helsinki

Uusimaa • Nyland 2019



SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan esiselvitys

Päivämäärä 15.6.2018

Sisällys

Käsitteet **1**

1. Johdon yhteenveto **1**

1.1. Tausta ja tavoitteet 1

1.2. Mitä esiselvityksessä tehtiin? 2

1.3. Mitä tuloksia saatiin? 2

2. Lainsäädännöllinen tausta **4**

2.1. Kasvupalveluiden muuttuva lainsäädäntö 4

2.2. SOTE-palveluiden muuttuva lainsäädäntö 4

3. SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan toimintaympäristö **6**

3.1. Yhdyspinnan toimijat 6

3.2. Yhdyspinnan toiminnot 7

3.3. Yhdyspinnan ylätason esimerkkiprosessit 8

3.4. Yhdyspinnan asiakassegmentit 9

3.5. Rahoitus ylätasolla 11

3.5.1. Kasvupalveluiden muuttuvat rahoitus 11

3.5.2. SOTE-palveluiden muuttuva rahoitus 12

4. Tunnistetut riskit ja haasteet **13**

4.1. Sidosryhmiin liittyvät riskit ja haasteet 13

4.2. Prosesseihin liittyvät riskit ja haasteet 15

5. Yhteenveto jatkokehityksen kannalta kriittisistä asioista **17**

Lähteet **19**

Liitteet **20**

<Raportin tekijöiden tiedot>

Etunimi Sukunimi, nimike, organisaatio

Uusimaa 2019 -hanke
Uudenmaan sote- ja maakuntauudistus

Toinen linja 4 ● 00530 Helsinki ● Finland
info@uusimaa2019.fi ● www.uusimaa2019.fi

Käsitteet

KÄSITE	MÄÄRITELMÄ
Asiakas	Asiakkaalla tarkoitetaan maakunnan asukkaita ja muita henkilöitä, joille maakunnan on lakiin perustuen järjestettävä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja kuntayhtymän puolestaan kasvupalveluja.
Asiakaslähtöisyys	Lähtökohtana on asiakkaan palvelutarve. Asiakaslähtöisyyttä on tukea asiakasta siten, että hän pärjää mahdollisimman hyvin arjessa. Asiakaslähtöisestä näkökulmasta katsottuna palvelutapahtuma on vuorovaikutuksellinen kohtaaminen, jossa syntyy asiakkaan kokemus siitä, vastaako palvelu hänen tarpeeseensa. Asiakaslähtöisyyttä ei siis "tuoteta", vaan rakennetaan kerta toisensa jälkeen jokaisessa palvelutapahtumassa.
Asiakassegmentointi	Tarkoittaa asiakkaiden luokittelua palvelutuotannon ja asiakasohjauksen näkökulmasta mielekkäisiin alaryhmiin.
Järjestäjä	Viranomaistaho, jolla on oikeudellinen vastuu siitä, että lailla säädetyt palvelut ja velvoitteet tulevat säännösten mukaan hoidetuiksi. Toistaiseksi on suunniteltu, että 1.1.2020 lähtien sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuu siirtyy maakunnille ja kasvupalveluiden osalta Uudenmaan kuntayhtymälle.
Kasvupalvelut	Kasvupalveluilla tarkoitetaan työnhakijoiden, työnantajien ja yritysten palvelutehtäviä, jotka siirtyvät valtiolta uusiin maakuntiin alustavasti vuoden 2020 alussa. Kasvupalveluita ovat esimerkiksi työnvälitys, työnhakijoiden osaamisen kehittäminen ja rekrytointipalvelut. Tässä esiselvityksessä kasvupalveluilla viitataan vain henkilöasiakkaisiin liittyviin palveluihin.
Kustannustehokkuus	Kuinka paljon tuotoksia tai vaikutuksia voidaan saada aikaan annetuilla taloudellisilla resursseilla.
Kustannusvaikuttavuus	Saavutetut hyvinvointi- ja terveysvaikutukset suhteessa aiheutuneisiin lisäkustannuksiin. Kustannusvaikuttavuus mittaa (taloudellisten) panosten määrän muutosta suhteessa hyödyssä tapahtuvaan muutokseen.
Maakunnan liikelaitos	On maakunnan omistama liiketoimintaa harjoittava organisaatio, joka vastaa maakunnan omien palvelujen tuottamisesta. Valmisteilla olevan lainsäädännön mukaan asiakas saa muut kuin suoran valinnan palvelut maakuntansa liikelaitoksesta.
Palveluketju	Tarkoittaa saman asiakkaan tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuvaa, organisaatiorajat ylittävää, suunnitelmallista ja yksilöllisesti toteutuvaa palveluprosessien kokonaisuutta.
SOTE-keskus	On valmisteilla olevan lainsäädännön mukainen palveluntuottajan toimipiste, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveydenhuollon suoran valinnan palveluja.
SOTE-palvelut	Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, joiden järjestämisvastuu siirtyisi uudistuksen myötä maakunnalle.
Suunnitelma	Suunnitelmalla tarkoitetaan yleisesti asiakkaalle tehtäviä suunnitelmia, kuten asiakassuunnitelmaa, työllistymissuunnitelmaa tai kotoutumissuunnitelmaa.
Toimija	Toimijoilla tarkoitetaan yhdyspinnassa palveluita tuottavia sidosryhmiä tai yhdyspintaan muuten liittyviä sidosryhmiä.
Toiminto	Toiminnoilla tarkoitetaan yhdyspinnan osalta oleellisimpia palveluita.
Tuottaja	Maakunnan liikelaitos, osakeyhtiö ja muu yhtiö, yhteisö, yhdistys, osuuskunta, säätiö ja itsenäinen ammatinharjoittaja ja muu taho, joka tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja asiakkaille.
Ulkopuolinen palveluntuottaja	Palvelut, jotka hankitaan oman organisaation ulkopuolelta. Hankittavat palvelut ja niistä maksettava korvaus perustuvat ostopalvelusopimukseen.
Vaikuttavuus	Asetettujen tavoitteiden saavuttamisen arviointi kokonaisuuden näkökulmasta. Tavoiteltu muutos (esim. hyvinvoinnissa), joka saavutetaan tiettyjen päätösten ja toimien ansiosta.
Yleiskatteellinen rahoitus	Maakunta päättää itse valtion rahoituksen kohdentamisesta.

Lähteet:
Soveltuvin osin: Sitran Selvityksiä 125 – Tiekartta Sote-tietopakettien käyttöönottoon
Soveltuvin osin: Popster-hankkeen sanakirja (Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveydenhuolto osana tulevaisuuden maakuntaa)
https://www.pohjois-pohjanmaa.fi/download/5058/liite_7_sanakirjapdf/pdf

1. Johdon yhteenveto

1.1. Tausta ja tavoitteet

Uudenmaan SOTE- ja maakuntauudistus tulee vaikuttamaan usean palvelun ja organisaatioiden välisten toimintatapojen uudelleenorganisointiin. Yhtenä oleellisena elementtinä hankkeessa on tunnistettu muutosten vaikutus SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspintaan. Käsitys siinä tapahtuvista muutoksista on toistaiseksi kuitenkin ollut puutteellista.

Tämän esiselvityksen tavoitteena oli tunnistaa toimintaympäristön muutokset ja pääpiirteissään kuvata tulevan maakunnan SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinta henkilöasiakkaiden osalta ja sen toimijat, toiminnot, yleisimmät prosessit sekä asiakassegmentit ylätasolla. Selvityksessä kartoitettiin myös toimijoiden rahoitusta ja järjestelmätarpeita ylätasolla. Tavoitteena oli lisäksi tunnistaa ja kirjata ylös asiat, jotka tulevat edellyttämään selvitystä tai ratkaisuja työn seuraavissa vaiheissa.

Esiselvitysvaiheen tuloksena muodostettiin kevyt kirjallinen raportti sekä tiivistetty PowerPoint-esitys, joka soveltuu tulosten hyödyntämiseen yhdyspinnan jatkokehityksen seuraavissa vaiheissa.

1.2. Mitä esiselvityksessä tehtiin?

Työskentely toteutettiin ensisijaisesti kahdessa työpajassa toukokuun 2018 aikana ja tietoa täydennettiin työpöytätyöskentelyllä saatavilla olevia julkisia lakiehdotuksia ja muuta valmistelumateriaalia hyödyntäen.

Ensimmäisessä työpajassa keskityttiin tunnistamaan ja kuvaamaan pääpiirteissään ne toimijat ja toiminnot, jotka ovat Uudellamaalla mukana järjestämässä ja tuottamassa yhdyspintaan liittyviä prosesseja uudessa rakenteessa vuonna 2020.

Toisessa työpajassa keskityttiin tunnistamaan ja kuvaamaan yhdyspinnan tyypillisimmät asiakasryhmät sekä tyypillisimmät asiakasprosessit SOTE- ja kasvupalveluiden välillä.

Sekä työpajoissa, että työpöytätyöskentelyssä pyrittiin yleiskuvan muodostamisen lisäksi tunnistamaan erityisesti mahdollisia riskejä ja kriittisiä vaiheita ratkaistavaksi työn seuraavissa vaiheissa. Selvityksen aikana hieman myös sivuutettiin järjestelmiin ja asiakastiedon hallintaan liittyviä haasteita, mutta varsinaisia järjestelmäkuvauksia ei tiukan aikataulun puitteissa pystytty kuvaamaan.

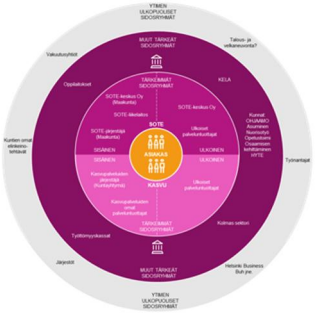
1.3. Mitä tuloksia saatiin?

Esiselvityksessä tunnistettiin tavoitteiden mukaisesti yhdyspinnassa toimivat tahot sekä oleellisimmat sidosryhmät sekä sisäisestä että ulkoisesta näkökulmasta. Toiminnoista tunnistettiin sekä SOTE- että kasvupalveluiden puolelta yleisimmät palvelut, jotka ovat suoraan osana yhdyspintaa. Prosesseista tunnistettiin yleiskuva prosessin päävaiheistuksista sekä siihen liittyvistä kriittisistä vaiheista sekä asiakaskokemuksen että sujuvan taustatoiminnan suhteen.

Asiakassegmenteistä tunnistettiin muun muassa paljon ja usein palveluita tarvitsevia sekä satunnaisesti palveluita tarvitsevia asiakasryhmiä sekä SOTE- että kasvupalveluiden näkökulmista. Yleisen segmentoinnin lisäksi tunnistettiin myös muutamia yleisiä elämäntilanteita, joiden myötä asiakkaat helposti päätyvät yhdyspinnan palveluiden pariin.

Esiselvityksen liitteissä on kuvattu työpajojen ryhmätyödokumentaatio.

Alla on kuvattu yhteenveto selvityksen lopputuotoksista ja jatkokehityksen kannalta olennaisista asioista:

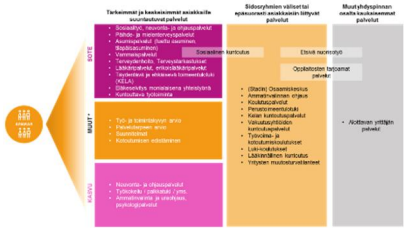


Tunnistetut toimijat, tarkempi kuvaus sivulla 6

Havainnot <u>toimijoista</u> ja niihin liittyvistä haasteista

SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan osalta oleellisimmiksi toimijoiksi tunnistettiin niiden palveluiden järjestäjät (maakunta ja kuntayhtymä) sekä palveluiden tuottajat. Sidosryhmäkentästä oleellisimmiksi koettiin kunnat, Kela, kolmas sektori, työttömyyskassat ja oppilaitokset.

Jatkokehityksessä huomiota tulee keskittää erityisesti muun muassa: toimijoiden vastuisiin, ydintoimijoiden välisten tietojärjestelmien rajapintoihin ja asiakastietojen integrointiin sekä siihen, miten asiakasta ohjataan toimijoiden välillä. Riskinä on esimerkiksi kaksinkertainen palvelutarpeen arviointi, ellei yhteistyötä koordinoida sujuvasti. Yhdeksi riskiksi tunnistettiin myös mahdollinen toimijoiden määrän kasvu, mikä voi asiakkaan näkökulmasta lisätä sekavuutta.



Tunnistetut toiminnot, tarkempi kuvaus sivulla 7

Havainnot <u>toiminnoista</u> ja niihin liittyvistä haasteista

Toimintoja tunnistaessa pyrittiin kartoittamaan yleisimmät ja tärkeimmät yhdyspinnan palvelut erikseen sekä SOTE- että kasvupalveluiden näkökulmista. Lisäksi tunnistettiin oleellisia toimintoja, jotka ovat suoraan yhdyspinnan ”keskellä”, kuten työ- ja toimintakyvyn arvio, palvelutarpeen arvio ja suunnitelmat sekä kotoutumisen edistäminen.

Jatkokehityksessä ratkaistavia asioita ovat esimerkiksi, kuinka TYP-kokonaisuus muodostuu jatkossa, miten palvelutarpeen arviointi toteutetaan monialaisesti, työttömien terveystarkastusten käytännöt sekä eläkeselvitysten kokonaisuus. Huomiota tulisi kiinnittää sellaisiin toimintoihin, joiden vastuut ja roolit ovat vielä epäselviä.



Ylätason prosessikuvaukset, tarkempi kuvaus sivulla 8

Havainnot <u>prosesseista</u> ja niihin liittyvistä haasteista

Yhdyspinnan prosesseja kartoitettaessa päähuomiot kiinnittyivät siihen, päätyykö asiakas yhdyspinnan palveluiden pariin SOTE- vai kasvupalveluiden parista. Sen jälkeen oleellisimmat huomiot kiinnittyivät asiakkaan ohjaukseen toimijoiden välillä sekä kuinka järjestelmät ja tiedon kulku ydintoimijoiden ja sidosryhmien välillä toimivat käytännössä.

Jatkokehityksessä avainkysymyksiksi jää erityisesti se, kuka toimii prosessin ”omistajana” ja vastaa, että asiakasta palvellaan kokonaisvaltaisesti sekä osataan ohjata tilanteen ja tarpeen mukaan oikeiden palveluiden pariin. Lisäksi jatkossa selvitettäviä asioita ovat esimerkiksi lähetteisiin liittyvät käytännöt ydintoimijoiden ja sidosryhmien välillä ja kuinka varmistetaan, että asiakkaan etu toteutuu myös ulkoisten palveluntuottajien parissa.



Asiakassegmenttien tunnistus, tarkempi kuvaus sivulla 9

Havainnot <u>asiakassegmenteistä</u> ja niihin liittyvistä haasteista

Asiakassegmenttien suhteen tunnistettiin yleisimmät ryhmät ja tilanteet, joista asiakkaat päätyvät yhdyspinnan palveluiden pariin. Suurimpana syynä yhdyspinnan palveluiden pariin ajautumiseen nähtiin työttömäksi joutuminen ja sen vaikutus ihmiseen myös terveyden näkökulmasta. Lisäksi tunnistettiin esimerkiksi yllättävät muutokset ihmisten terveystilanteessa ja työllistymättömien nuorten sekä maahanmuuttajien tarpeet yhdyspinnan palveluihin.

Jatkokehityksessä huomioitavaksi jää esimerkiksi se, kuinka yhdyspinnan palveluiden pariin päätyviä asiakkaita voidaan tunnistaa ennakoivasti ja ohjata sellaisten palveluiden pariin, jotka ennaltaehkäisevät asiakkaiden päätymistä laajemman palvelutarpeen piiriin.

2. Lainsäädännöllinen tausta

2.1. Kasvupalveluiden muuttuva lainsäädäntö

Esiselvityksessä kartoitettiin ylätasolla kasvupalveluiden lainsäädännöllistä muutosta, josta tunnistettiin uudet lakiehdotukset sekä niiden myötä kumoutuvat nykytoimintaa säätelevät lait. Olennaisimpina uusina lakiehdotuksina voidaan pitää seuraavia: Laki alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista, Laki julkisista rekrytointi- ja osaamisen kehittämispalveluista, Laki alueiden kehittämisen ja kasvupalvelujen rahoittamisesta sekä Laki kotoutumisen edistämisestä.

Alla on kuvattu lainsäädännöllistä muutosta kasvupalveluiden osalta:



Kuva: Kuvaus kasvupalveluiden kumoutuvista laeista ja uusista lakiehdotuksista[1]

2.2. SOTE-palveluiden muuttuva lainsäädäntö

Esiselvityksessä kartoitettiin myös SOTE-palveluiden osalta olennaisimpia lainsäädännöllisiä muutoksia ja niiden osalta olennaisimpina uusina lakiehdotuksina voidaan nähdä seuraavat: Laki asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä sekä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamisesta.

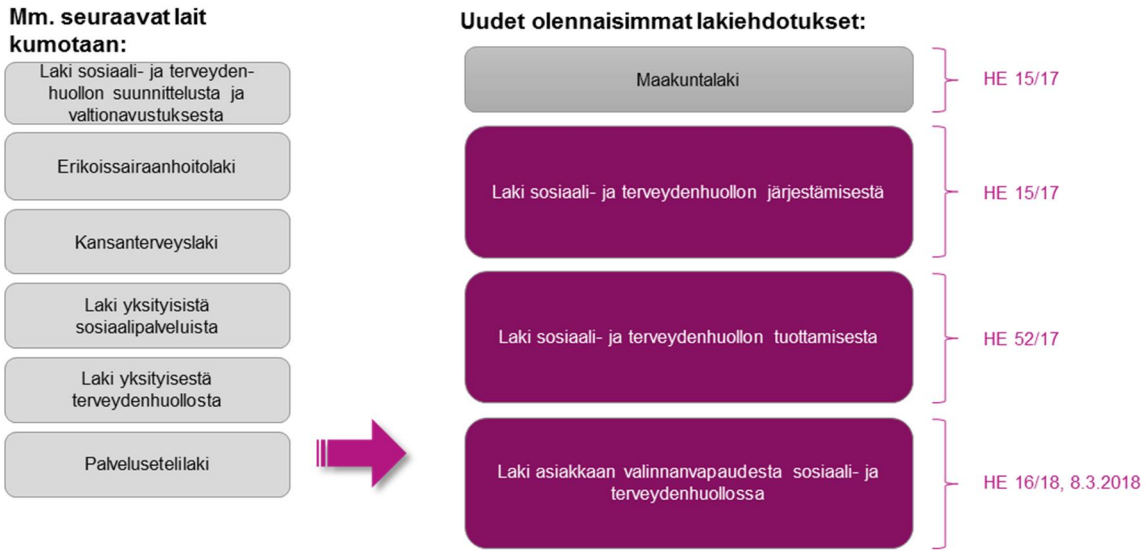
Kartoitetussa valmistelutyössä on tunnistettu SOTE-palveluihin liittyvät päälait, jotka muodostuisivat SOTE-uudistuksen jälkeen seuraavasti:[2]

- Rakenteet: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä
- Tuottajat: Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta
- Palvelujen sisältö: Terveydenhuoltolaki, Sosiaalihuoltolaki, muu SOTE-lainsäädäntö
- Asiakkaan valinnanvapaus: Laki asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet: Potilaslaki, Sosiaalihuollon asiakaslaki, Itsemääräämisoikeuslaki, Asiakasmaksulaki
- Henkilöstö: Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista ja Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä

[1] Maakuntien viitearkkitehtuuri (kumoutuvat lait), Kasvupalvelulait työllisyyden edistämisessä, Vantaan TYP-johtoryhmän kehittämispäivä 21.3.2018 (uudet lakiehdotukset)

[2] Palveluntuottajan vaatimukset sote-lainsäädännössä

Alla on kuvattu SOTE-palveluiden lainsäädännöllistä muutosta ylätasolla:



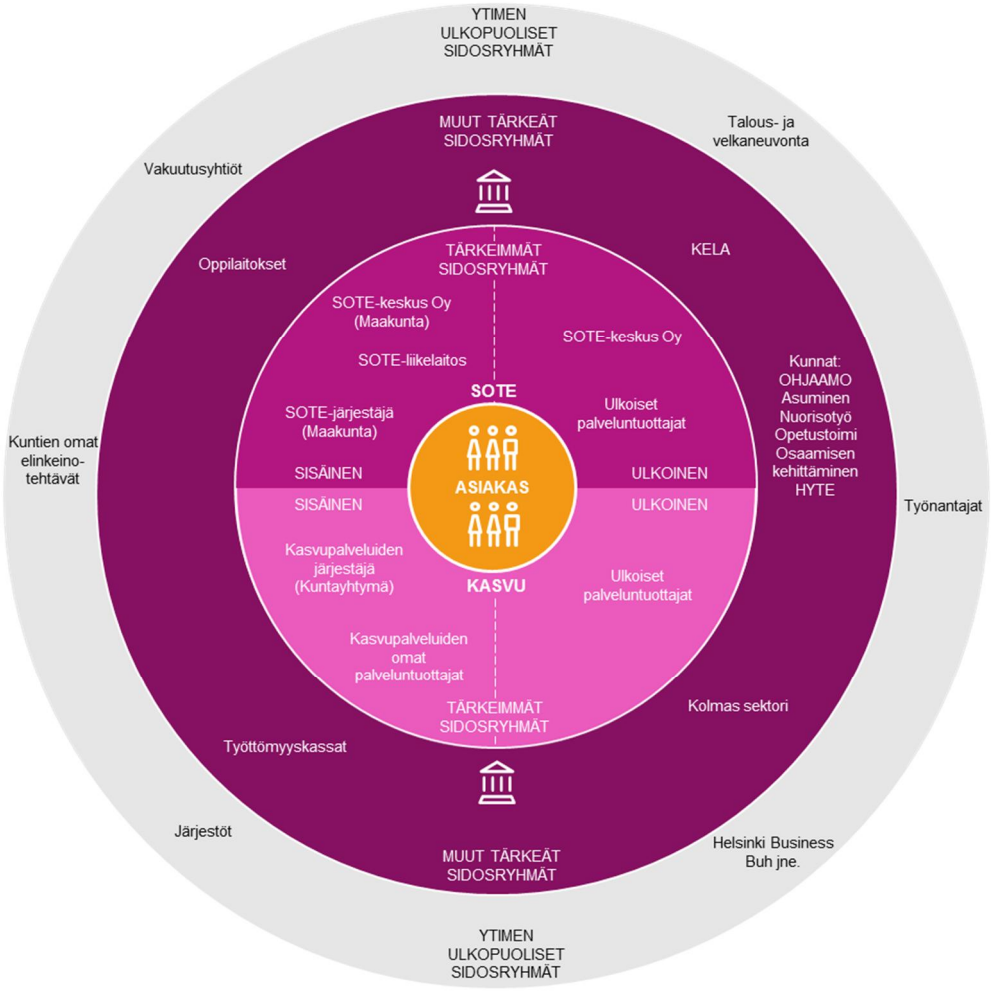
Kuva: Kuvaus SOTE-palveluiden kumoutuvista laeista ja uusista lakiehdotuksista[3]

[3] Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (kumoutuvat lait), Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta (kumoutuvat lait), Palveluntuottajan vaatimukset sote-lainsäädännössä (päälait)

3. SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan toimintaympäristö

3.1. Yhdyspinnan toimijat

Alla on kuvattu yhdyspinnassa tunnistetut toimijat:



Kuva: Kuvaus yhdyspinnan toiminnoista

Esiselvityksessä tunnistettiin tulevan yhdyspinnan sidosryhmät ja toimijat, jotka jaoteltiin edelleen asiakkaan näkökulmasta kolmeen eri osaan riippuen siitä, miten läheisiä tai kaukaisia sidosryhmät ovat asiakkaan näkökulmasta: Tärkeimmät sidosryhmät, Muut tärkeät sidosryhmät ja Ytimen ulkopuoliset sidosryhmät.

Tärkeimmiksi sidosryhmiksi, jotka muodostavat yhdyspinnan ytimen, nähtiin SOTE- ja kasvupalveluiden järjestäjät (maakunta ja kuntayhtymä) sekä tuottajat. Tärkeimmät sidosryhmät on jaoteltu edelleen tuottajien osalta sisäisiin (maakunnan tai kuntayhtymän sisäiset) sekä ulkoisiin toimijoihin (ulkoiset palveluntuottajat ja yksityinen SOTE-keskus Oy). On huomioitava, että esiselvityksen tekohetkellä erityisesti kasvupalveluiden tulevaan tuotantomuotoon liittyvä valmistelu on hyvin ylätasolla. Tästä

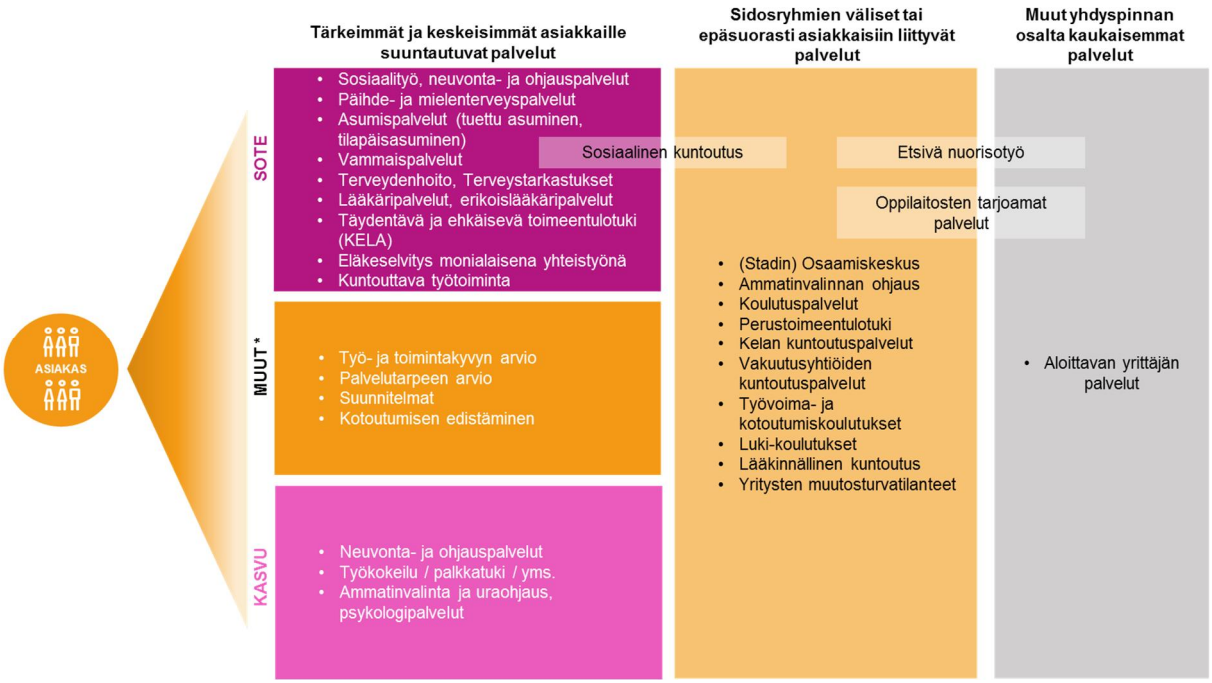
syystä kasvupalveluiden osalta tuotanto on jaettu vain omiin ja ulkoisiin tuottajiin ottamatta kantaa missä muodossa tulevaisuudessa palveluita mahdollisesti tuotetaan (liikelaitos, Oy tms.).

Varsinaisen ytimen ulkopuolisiksi muiksi toimijoiksi tunnistettiin mm. työnantajat, Helsinki Business Hub ja sitä vastaavat toimijat, kuntien elinkeinotehtävät, vakuutusyhtiöt, talous- ja velkaneuvonta sekä järjestöt.

Työpajoissa nostettiin esiin myös yhdyspinnan sidosryhmiin ja toimijoihin liittyviä haasteita ja huomioita, jotka koettiin tärkeiksi jatkokehityksen kannalta. Nämä sidosryhmiin ja toimijoihin liittyvät haasteet on nostettu esiin luvussa 4.1.

3.2. Yhdyspinnan toiminnot

Alla on kuvattu yhdyspinnan osalta tunnistettuja toimintoja:



* Muut palvelut ovat palveluita, joita ei voida jaotella vain SOTE- tai kasvupalveluksi vaan palvelu liittyy molempiin kokonaisuuksiin

Kuva: Kuvaus yhdyspinnan toiminnoista

Esiselvityksessä listattiin yhdyspinnan palvelut jaotellen ne asiakkaan näkökulmasta tärkeimpiin ja keskeisimpiin palveluihin, sidosryhmien välisiin tai epäsuorasti asiakkaisiin liittyviin palveluihin sekä muihin yhdyspinnan osalta kaukaisempiin palveluihin.

Tärkeimmät ja keskeisimmät palvelut on jaoteltu edelleen SOTE- ja kasvupalveluihin sekä muihin palveluihin, joita ei voida jaotella yksiselitteisesti vaan palvelut ovat selvästi yhdyspinnassa keskeisiä palveluita. Tärkeimpinä SOTE-palveluina nähtiin sosiaalityö, neuvonta- ja ohjauspalvelut, päihde- ja mielenterveyspalvelut, asumispalvelut, vammaispalvelut, terveydenhuollon palvelut sekä lääkäripalvelut, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, eläkeselvitykset sekä kuntouttava työtoiminta. Erityisesti eläkeselvityksen kokonaisuutta ja sen organisoitumista tulevaisuudessa pidettiin epäselvänä.

Kasvupalveluiden osalta tärkeimpinä palveluina tunnistettiin neuvonta- ja ohjauspalvelut, työkokeilu ja palkkatuki, ammatinvalinta- ja uraohjaus sekä psykologipalvelut.

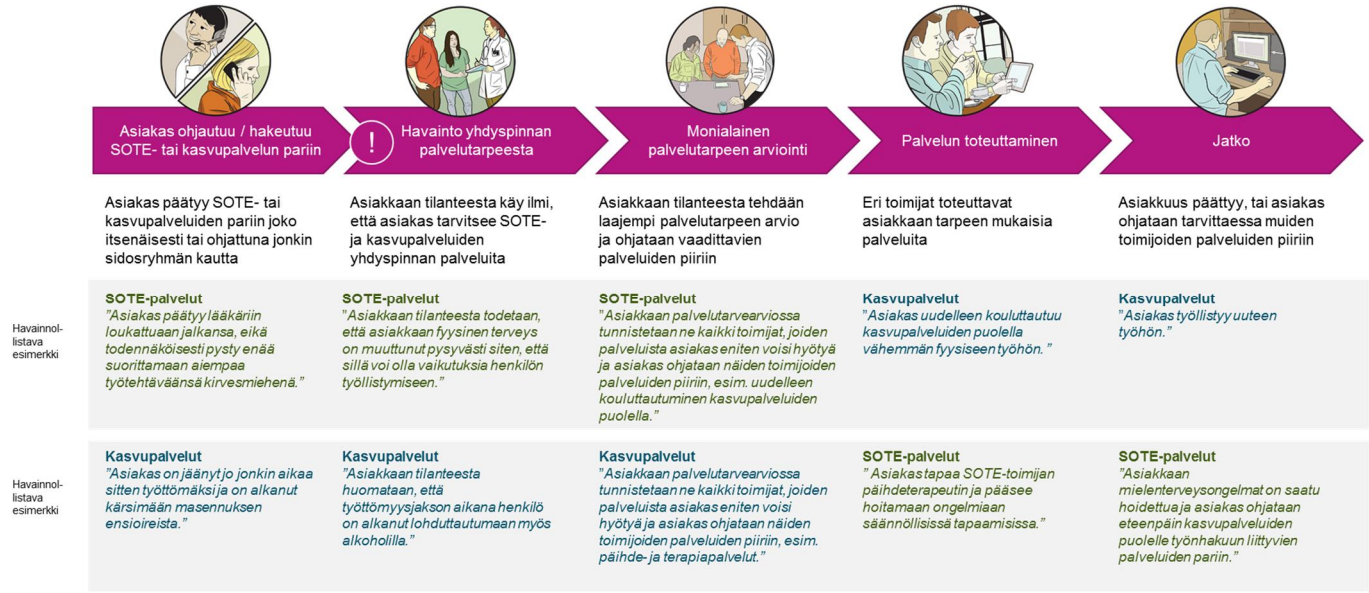
Muutaman palvelun osalta ei ollut selkeää mihin palvelu sijoittuu asiakkaan näkökulmasta (tärkein ja keskeisin palvelu, sidosryhmien välinen ja asiakkaaseen epäsuorasti vaikuttava palvelu vai muu

yhdyspinnan osalta kaukaisempi palvelu), joten palvelut on sijoiteltu laatikoiden väleihin. Tällaisiksi palveluiksi nähtiin sosiaalinen kuntoutus ja kuntaan jäävän etsivän nuorisotyön sekä oppilaitosten tarjoamat palvelut.

Tärkeimpien ja keskeisimpien palveluiden ”muut palvelut” sisältävät erityisesti sellaisia toimintoja, joihin liittyvät vastuut ja roolit ovat uudistuksessa paikoin vielä epäselviä ja niihin tulisikin kiinnittää jatkotyössä erityistä huomiota. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi työ- ja toimintakyvyn arvio, palvelutarpeen arvio, suunnitelmat sekä kotoutumisen edistäminen.

3.3. Yhdyspinnan ylätason esimerkkiprosessit

Esiselvityksen aikana kuvattiin kaksi erilaista esimerkkiprosessia yhdyspinnan osalta, joista toinen alkoi kasvupalveluiden puolelta ja toinen SOTE-palveluiden puolelta. Prosessit kuvattiin etukäteen määriteltyjen hypoteettisten alku- ja päätepisteiden mukaisesti ja niissä pyrittiin huomioimaan asiakkaan sekä eri toimijoiden näkökulma sisältäen kussakin vaiheessa asiakkaalle tarjottavat palvelut ja niihin liittyvät olennaiset siirtymät eri toimijoiden välillä (liitteet: työpajoissa tehdyt esimerkkiprosessit). Prosessikuvausten pohjalta on koostettu alla oleva ylätason vaiheistus ja havainnollistava kuvaus yhdyspinnan prosessin vaiheistuksesta:



Kuva: Ylätason kuvaus yhdyspinnan prosesseista

Tehty kuvaus on hypoteettinen ja ylätasoinen arvio siitä, miltä yhdyspinnan palvelut näyttävät vuonna 2020. Mukana on myös olettamuksia esimerkiksi järjestelmien sujuvasta yhteistoiminnasta. Prosessikuvauksen päällimmäinen tarkoitus onkin kuvata asiakkaan kulkeutumista sujuvasti kasvupalveluiden puolelta SOTE-palveluiden puolelle tai päinvastoin. Lisäksi esimerkissä prosessin alkupiste tapahtuu toisen palvelualueen puolella kuin mihin prosessi päättyy.

Asiakasprosesseihin liittyen tunnistettiin myös prosessin eri vaiheisiin liittyviä haasteita ja kriittisiä kohtia, joihin liittyvät huomiot on nostettu esiin luvussa 4.2.

3.4. Yhdyspinnan asiakassegmentit

Alla on kuvattu yhdyspinnan osalta tunnistettuja olennaisimpia asiakassegmenttejä:



Kuva: Kuvaus yhdyspinnan asiakassegmenteistä palvelutarpeiden pohjalta

Esiselvityksessä tunnistettiin yhdyspinnan keskeisimmät asiakassegmentit, jotka on jaoteltu edelleen neljään eri kategoriaan asiakkaan palvelutarpeen pohjalta:

1. Satunnaisesti sekä kasvu- että SOTE-palveluita tarvitsevat
2. Paljon kasvupalveluita ja satunnaisesti SOTE-palveluita tarvitsevat
3. Paljon SOTE-palveluita ja satunnaisesti kasvupalveluita tarvitsevat
4. Paljon sekä SOTE- että kasvupalveluita tarvitseva

On hyvä huomioida, että jaottelu on esiselvitykseen osallistuneiden asiantuntijoiden karkean tason näkemys ja käytännössä palvelutarpeen mukaiseen kategorisointiin vaikuttaa merkittävästi esimerkiksi asiakkaan oma motivaatio.

Yhdyspinnan asiakkaat voidaan käytännössä jaotella myös seuraaviin ylätason kokonaisuuksiin palvelutarpeiden pohjalta:

- fyysiset ongelmat, kuten pitkäaikaissairaat
- mielenterveysongelmat
- päihdeongelmat
- velkaongelmat

- sosiaalisen toimintakyvyn rajoitteet
- kasautuneet ongelmat (moniongelmaiset)

Esiselvityksen pohjalta pääasialliseksi syyksi yhdyspinnan palveluiden pariin ajautumiseen voitiin nähdä työttömäksi joutuminen. Sen jälkeen yleisimmäksi syyksi koettiin yllättävä muutos henkilön terveydessä, jolla voi olla vaikutusta työn suorittamiseen tai työllistymiseen. Myös maahanmuuttajilla nähtiin olevan usein monialaisia ongelmia ja tarpeita niin kasvupalveluiden kuin SOTE-puolen palveluihin. Lisäksi perheen huumeongelmat tms. epäsuorasti henkilöön vaikuttavat tilanteet nähtiin aiheuttavan usein tarpeita yhdyspinnan palveluille. Esiin nousi myös huomio siitä, että palveluverkosto / -tarjonta on erilainen riippuen, onko asiakas osatyökykyinen tai vammautunut. Tämä vaikuttaa suoraan esimerkiksi etuuksiin ja toimeentulon määritelmiin.

Yhtenä huolestuttavana asiakassegmenttinä koettiin nuoret, jotka eivät työllisty ja masentuvat tai jäävät yhteiskunnan ulkopuolelle. Lisäksi myös työssäkäyvät, jonkinlaisen elämänkriisin kokeneet asiakkaat tarvitsevat usein yhdyspinnan palveluita. Esiin nousi myös lähes kaikkia mahdollisia palveluita tarvitseva moniongelmainen asiakassegmentti, johon liittyy mahdollisesti esimerkiksi rikollisuutta. Tällaisilla asiakkailla on usein laajin palvelun tarve ja uudessa yhdyspinnassa tulisi miettiä huolella, kuinka resurssit käytetään järkevästi paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden osalta.

Yksi haastava asiakassegmentti on diagnosoimattomat persoonallisuushäiriöt, joiden palvelutarpeiden määritteleminen on hankalaa ja prosessissa tapahtuu helposti virhearviointeja. Jatkokehityksessä tulisi miettiä, kuinka yksittäiset asiantuntijat voidaan valmistaa tunnistamaan vastaavia tilanteita ja toimimaan niissä ennakoivasti.

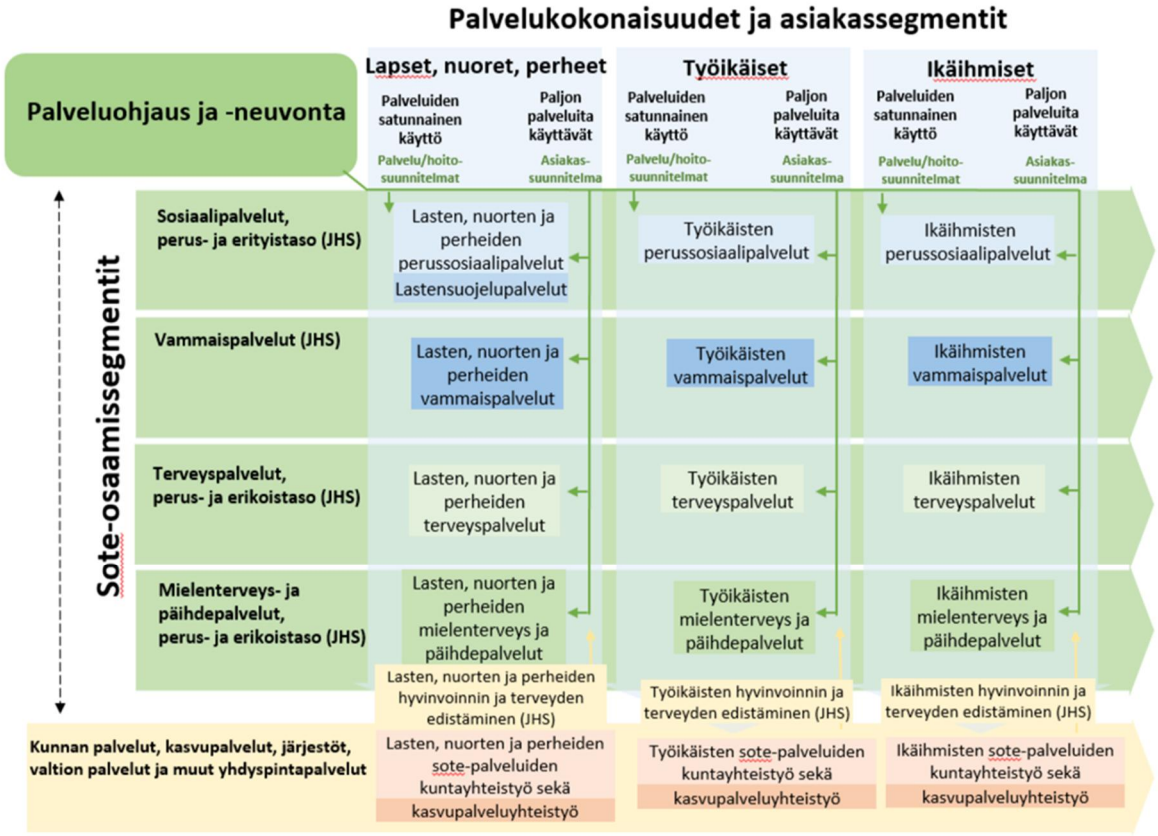
Esiselvityksen aikana nostettiin esiin tarve huomioida jatkokehityksessä erityisesti varhaisesta tuesta hyötyvät asiakkaat ja asiakassegmentit, joihin panostamalla jo asiakkuuden alkuvaiheessa säästyttäisiin ongelmien kasautumiselta ja yhdyspinnan asiakkuuden syvenemiseltä. Tällaisten asiakkaiden tunnistaminen tulee vaatimaan asiakasrajapinnassa toimivilta asiantuntijoilta riittävää osaamista ja koulutusta.

Esiselvityksessä kartoitettiin myös julkista valmistelutyötä SOTE- ja kasvupalveluiden asiakassegmentointiin liittyen. Selvityksen tekohetkellä kasvupalveluiden osalta tarkemman tason kuvausta asiakassegmenteistä ei kuitenkaan ollut saatavilla, mutta alueuudistuksen kasvupalveluiden palvelukuvauksessa[4] on kuvattu asiakaskenttää ylätasolla. Kuvauksen mukaan kasvupalveluiden asiakkaita ovat nykyiset ELY-keskusten ja TE-toimistojen yritys- ja työllisyyspalveluiden asiakkaat, henkilöt ja yritykset. Palvelukuvauksessa on myös mainittu, että palveluiden tuottamisessa huomioidaan erityisesti seuraavat asiakasryhmät:

- Heikossa työmarkkina-asemassa olevat työnhakijat
- Monialaista palvelua tarvitsevat asiakkaat, erityisesti nuoret ja maahanmuuttajat, sekä
- Kasvuhaluiset ja -kykyiset pk-yritykset

[4] Alueuudistuksen kasvupalveluiden palvelukuvaus

SOTE-palveluiden osalta on julkisessa valmistelussa päästy astetta pidemmälle asiakassegmentoinnin osalta. SOTE-järjestäjän käytännöt- valmistelutyössä asiakassegmentit on jaettu seuraavasti:



Kuva: Sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluintegraatio[5]

SOTE-järjestäjän käsikirjassa SOTE-palvelut on jaoteltu kolmeen segmenttiin asiakkaiden ikäjakauman perusteella ja edelleen kahteen asiakkaan palvelutarpeen perusteella joko satunnaiseen palveluiden käyttöön tai paljon palveluita käyttäviin. Toinen jaottelun pääulottuvuus on SOTE-osaamisjakauma sisältäen eri palvelukokonaisuudet, kuten Sosiaalipalvelut ja niiden perus- ja erityistaso, Vammaispalvelut, Terveyspalvelut ja niiden perus- ja erikoistaso sekä Mielenterveys- ja päihdepalvelut ja niiden perus- ja erikoistaso. Lisäksi erillään on kuvattu kuntien ja muiden yhdyspintapalveluiden osa-alue. On hyvä huomioida, että kyseessä on järjestäjän näkökulmasta muodostettu alustava jaottelu, joka on rakennettu seurantaa varten. Varsinaista tuotantoa ei tulla välttämättä rakentamaan vastaavan jaottelun mukaisesti.

3.5. Rahoitus ylätasolla

3.5.1. Kasvupalveluiden muuttuvat rahoitus

Uudistuksen jälkeen Uudenmaan maakunnan rahoitus perustuu valtiolta tulevaan yleiskatteelliseen ja erillisrahoitukseen. Maakunnan on hoidettava lakisääteisen tehtävänsä valtion rahoituksella ja maakunnille ei toistaiseksi ole kaavailtu omaa verotusoikeutta. Valtion maakuntiin kohdistuvan ohjauksen keskeiset välineet ovat julkisen talouden suunnitelma (JTS), valtion talousarvio sekä maakuntia koskeva lainsäädäntö.

[5] Uusimaa2019 Sote-järjestäjän käytännöt

Nykytilassa valtio myöntää työllisyys- ja yrityspalveluihin rahoituksen. Kunnat vastaavat osittain työmarkkinatuen rahoittamisesta ja voivat käyttää vapaasti varoja työllisyyttä edistäviin palveluihin.

Uudistuksessa maakunnille siirtyy 700 – 800 MEUR osaksi yleiskatteellista valtionosuutta kasvupalveluiden rahoittamiseksi.[6] Kasvupalvelurahoituksen osuuden kohdentuminen on maakunnan päätettävissä, mutta Uudellamaalla Valtionvarainministeriö myöntää suoraan kasvupalveluiden lakisääteisten tehtävien hoitamisen rahoituksen kuntayhtymälle ja vastaava osuus puolestaan vähennetään Uudenmaan maakunnalta. Kuntayhtymä ei laskuta kuntia tehtävien hoitamisesta.[7]

Maakuntajaon kriteerit ja painoarvot ovat: 60 % Työttömät työnhakijat, 15 % Työttömyysaste, 25 % Yritysten toimipaikat. Erillisrahoituksena maksetaan rakennerahastovaroista 300 – 400 MEUR vuosittain (rakennerahastoihin liittyvät tehtävät ovat maakunnan vastuulla, ei kuntayhtymän). Työmarkkinatuen rahoitusvastuu puolestaan jaetaan kunnan ja maakunnan kesken kustannusneutraalisti.[8]

Pääkaupunkiseudun kasvupalveluryhmän raportissa tammikuulta 2017 on kuntayhtymän rahoituksen periaatteissa mainittu, että esitetyn pääkaupunkiseudun mallin lähtökohta olisi, että työmarkkinatuen kuntaosuus poistuisi kaikilta kunnilta. Samassa raportissa on esitetty, että vuonna 2016 pääkaupunkiseudun kaupungit maksoivat työmarkkinatuen kuntaosuutta noin 100 miljoonaa euroa, joka voitaisiin siten jatkossa kohdistaa kasvupalveluiden toteuttamiseen.[9]

On huomioitava, että esiselvityksen tekohetkellä Uudenmaan kuntayhtymän erillisratkaisusta ja siihen liittyvistä rahoitusperiaatteista ei ole tehty virallisia päätöksiä.

3.5.2. SOTE-palveluiden muuttuva rahoitus

Nykytilassa SOTE-palveluiden rahoitus on monikanavarahoitusta, jossa tärkeimpiä rahoittajia ovat mm. kunnat, valtio, Kela, työnantajat ja vakuutusyhtiöt. Rahoituslähteitä puolestaan ovat mm. verot, pakolliset ja vapaaehtoiset vakuutusmaksut, työnantajamaksut sekä asiakasmaksut.

Valtion kanavoima SOTE-rahoitus on tarveperusteista. Rahoitukseen vaikuttavat maakunnan: Asukasmäärä (7 %) ja asukkaiden ikärakenne (39 %), asukkaiden terveyden-, vanhusten- ja sosiaalihuollon palvelutarpeet (50 %), asukastiheys (1,5 %) ja saaristoisuus (0,113 %), hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kerroin (1 %), vieraskielisten (1,4 %) ja ruotsinkielisten (0,30 %) asukkaiden määrä.

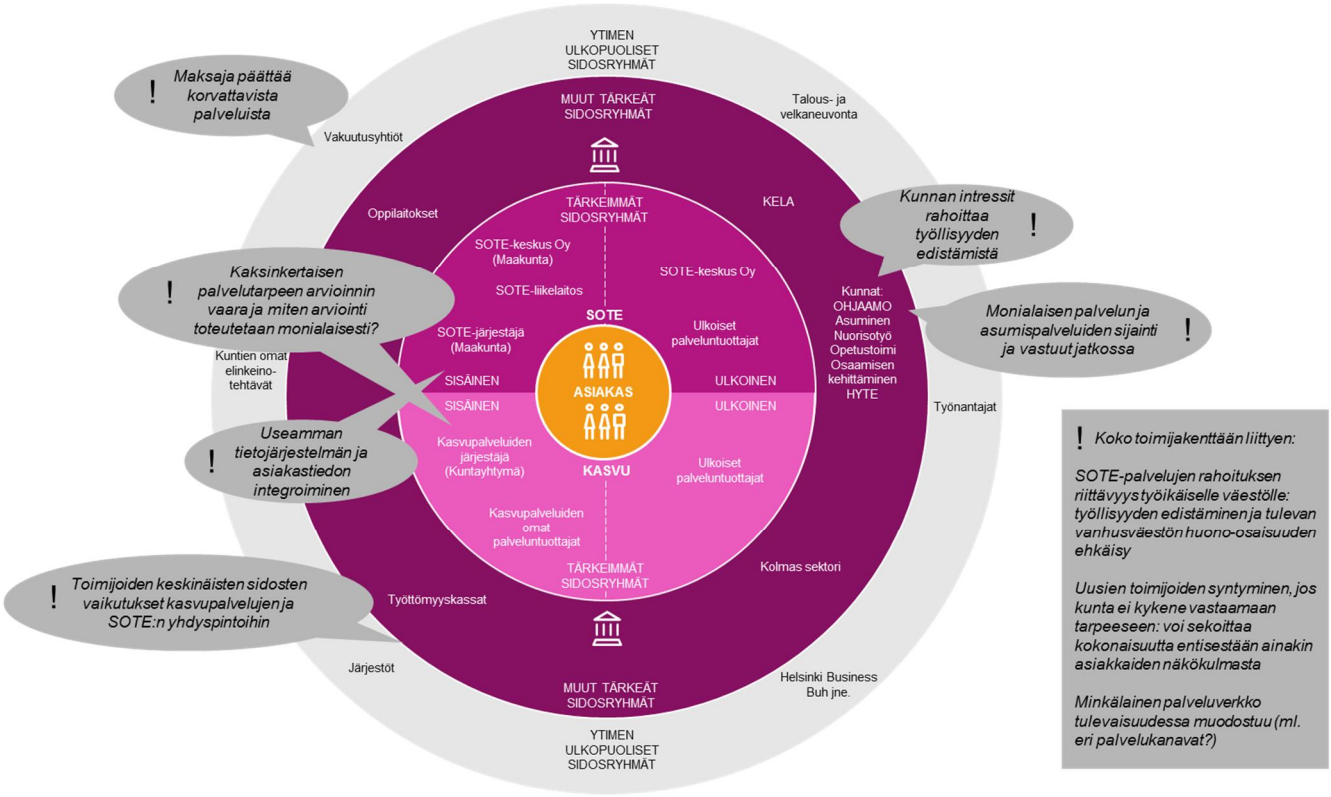
SOTE-palveluiden tulorahoituksen päärahavirrat ovat jatkossa valtion yleiskatteellinen perusrahoitus, valtion hyte-rahoitus (vuodesta 2023 eteenpäin), muiden maakuntien asiakkaiden palveluiden käytöstä saatavat korvaukset sekä asiakasmaksut.[10]

[6] Kasvupalvelulait työllisyyden edistämisessä, Vantaan TYP-johtoryhmän kehittämispäivä 21.3.2018
[7] Uudenmaan kasvupalveluiden kuntakierros 4.4.2018 Järvenpää
[8] Kasvupalvelulait työllisyyden edistämisessä, Vantaan TYP-johtoryhmän kehittämispäivä 21.3.2018
[9] Pääkaupunkiseudun kasvupalveluryhmän raportti 16.1.2017
[10] THL - Rahoitusuudistus

4. Tunnistetut riskit ja haasteet

4.1. Sidosryhmiin liittyvät riskit ja haasteet

Esiselvityksessä tunnistettiin sidosryhmien kuvaamisen yhteydessä myös riskejä ja haasteita uudentyyppiseen toimijakenttään liittyen. Näitä on nostettu esiin alla olevaan kuvaan:



Kuva: Sidosryhmiin ja toimijoihin liittyvät riskit ja haasteet

Sidosryhmiin liittyvät haasteet kohdistuvat pitkälti toimijoiden epäselviin vastuisiin, ydintoimijoiden välisten tietojärjestelmien rajapintoihin ja asiakastietojen integrointiin sekä siihen, miten asiakasta ohjataan toimijoiden välillä.

Esiselvityksessä toimijoihin liittyen olennaiseksi riskiksi tunnistettiin mm. kaksinkertainen palvelutarpeen arviointi, ellei yhteistyötä koordinoida sujuvasti. Lisäksi riskinä nähtiin myös mahdollinen toimijoiden määrän kasvu, mikä voi asiakkaan näkökulmasta lisätä sekavuutta ja esimerkiksi pahimmillaan hidastaa asiakkaan hoitoon hakeutumista.

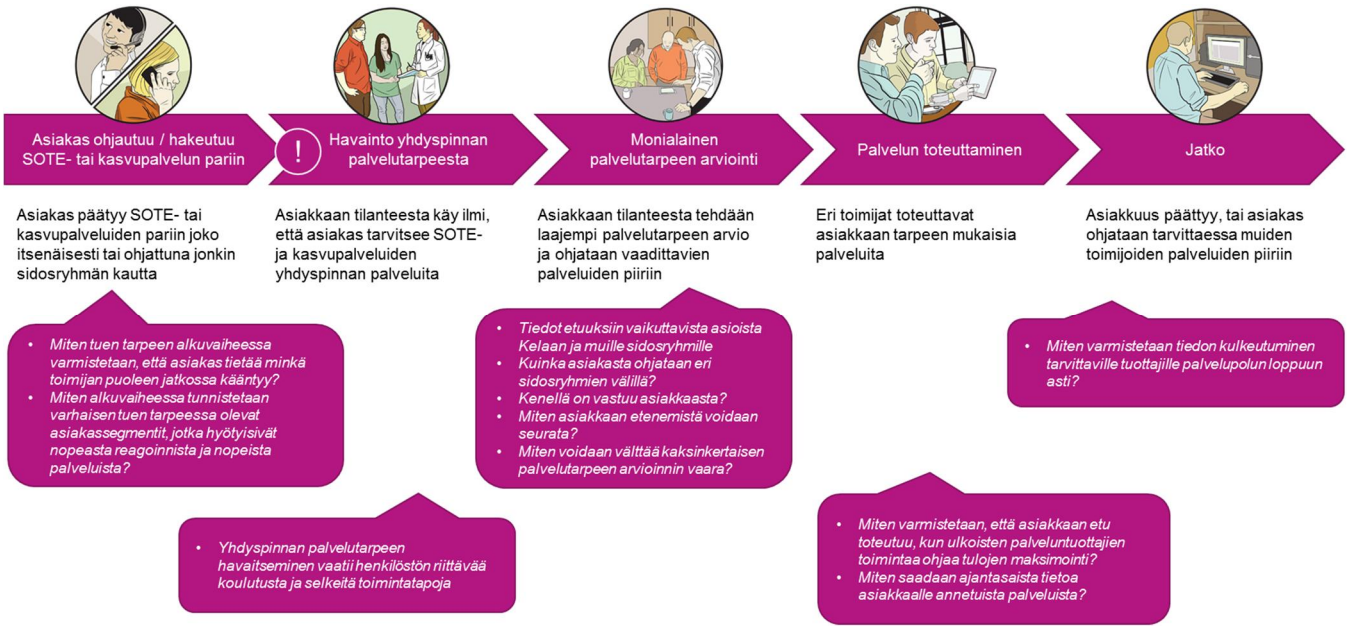
Yhdyspinnassa on myös paljon avoimia ja määrittelemättömiä asioita kuten esimerkiksi tulevan palveluverkon määritteleminen ja eri palvelukanavien huomioiminen. Lisäksi kunnilla on nykytilassa iso rooli asumiseen ja osaamisen kehittämiseen liittyen, mutta ratkaistavaksi jää, miten käy kuntien intressien rahoittaa vastaavaa toimintaa jatkossa.

Yhdyspinnan toimijoiden riskeihin ja haasteisiin liittyen tunnistettiin myös työttömien palveluprosessiin liittyviä ongelmia, joista erityisesti pitkäaikaistyöttömien jääminen nykytilassa akuutimpien kohderyhmien jalkoihin terveyspalveluiden osalta herätti huolta. Tällaisten asiakkaiden kohdalla on usein kyse myös motivaatioon ja omien ongelmien esiin tuomiseen liittyvistä haasteista, jolloin asiakas

saattaa helposti jäädä vailla asianmukaista huomiota. Tähän liittyen yhdyspinnassa erityisesti terveyspalveluiden eri toimijoiden tulisikin jatkossa kiinnittää huomiota työttömien terveyden- ja sairaudenhoidon asianmukaisen osaamisen varmistamiseen ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen huomioimiseen.

4.2. Prosesseihin liittyvät riskit ja haasteet

Esiselvityksessä yhdyspinnan prosessien kuvaamisen yhteydessä kartoitettiin myös prosessiin liittyvät riskit ja haasteet, jotka on kuvattu alla:



Kuva: Prosesseihin liittyvät riskit ja haasteet

Yksi olennaisista avainkysymyksistä yhdyspinnan prosessin kulkuun liittyen on se, kumman puolen palvelujen parissa asiakas on palveluketjun alkuvaiheessa (SOTE- vai kasvupalvelut). Työpajoihin osallistujien näkökulmasta tällä nähtiin olevan oleellista vaikutusta prosessin etenemiseen.

Prosessin alkuvaiheeseen liittyen tunnistettiin myös tarve huomioida varhaisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat, jotka mahdollisesti hyötyisivät kevyemmistäkin palveluista, kunhan palvelutarpeeseen vastattaisiin tarpeeksi pikaisesti. Tällainen varhainen tunnistaminen vaatiikin henkilöstön riittävää osaamista. Lisäksi yhdyspinnan henkilöstöltä vaaditaan osaamista ja selkeitä toimintatapoja liittyen asiakkaan ohjaamiseen SOTE-palveluiden puolelta kasvupalveluiden puolelle tai toisin päin ja tähän liittyvien tarpeiden tunnistamiseen. Prosessin alkuvaiheessa tehdään nykytilassa pitkäaikaisen työttömyyden riskiarviointia, johon liittyvät käytännöt tulee jalkauttaa eteenpäin yhdyspinnan muuttuvassa toimijakentässä.

Yksi isoimmista huolenaiheista ja ratkaistavista haasteista prosessien sujuvaan kulkuun liittyen on asiakastiedon hallinta ja hajanainen järjestelmäkenttä. Järjestelmien rajapinnat ja yleinen tiedon jakaminen sidosryhmien kesken koetaan kriittisiksi avaintekijöiksi: esimerkiksi nykyisin asiakas kertoo itse terveyspalveluissa todetut rajoitteet kasvupalveluiden puolella. Tulevaisuudessa järjestelmien tulisi keskustella ja tiedon siirtyä sujuvasti.

Asiakastiedon jakamiseen yhdyspinnan eri toimijoiden välillä liittyy kuitenkin myös haasteellista problematiikkaa. Asiakkaalta pitäisi pystyä kysymään lupa tietojen jakamiseen sidosryhmien kesken (myös arkaluontoisten), jotta asiakasta voidaan palvella parhaalla mahdollisella tavalla. Toisaalta, pitäisikö asiakkaalla olla kuitenkin oikeus rajata henkilökohtaisien SOTE-tietojen kulkeutumista kasvupalveluiden puolelle tai päinvastoin?

Riskinä voidaan nähdä myös se, että asiakkaan seuranta yhdyspinnan palveluissa hankaloituu, mikäli prosessin omistajuus on uudistuksen jälkeen epäselvä. Jatkossa yhdyspinnan osapuolien vastuut

asiakkaasta tulisikin määritellä selkeästi. Lisäksi sähköistä palvelutarpeen arviointia tehtäessä järjestelmien tulisi tiedostaa asiakkaan historia, eikä luottaa pelkästään siinä tilanteessa asiakkaan kertomaan tilannekuvaukseen. Asiakkaan historiassa voi olla tapahtumia / muutoksia / diagnooseja, jotka voivat vaikuttaa palvelutarpeen arvioon, mutta joista asiakas ei osaa, muista tai halua itse kertoa arviointia tehdessään.

Asiakkaan etu on oltava aina toiminnan lähtökohta, mutta on myös varmistettava, että eri lähtökohdista tulevilla toimijoilla on yhtenäinen käsitys asiakkaan edusta ja asiakas saa etunsa mukaisesti tuotettuja palveluita. Haasteena esiselvityksessä nähtiin myös, kuinka asiakkaan edun toteutuminen voidaan varmistaa ulkopuolisten tuottajien puolelta. Palveluista maksettavat korvaukset on jatkossa määriteltävä erityisen tarkasti ulkopuolisten palveluntuottajien sopimuksissa. Esimerkiksi, jos asiakas on saatava työllistymään, kasvupalveluiden tuottajalla on oltava intressejä seurata asiakkaan edistymistä ja tarvittaessa antaa syötteitä SOTE-puolen palveluntuottajille. Kasvupuolen palveluntuottajalla ei tässä yhteydessä voi olla pelkästään nopea työllisyys insentiivinä.

Yleisesti palveluiden saumakohdat koettiin todella kriittisiksi ja niihin sisältyykin tällä hetkellä paljon avoimia kysymyksiä. Yksi konkreettinen esimerkki liittyy lähetteisiin: miten lähete kasvupalveluiden puolelta tehdään käytännössä SOTE-palveluiden puolelle, eli miten saadaan yhteistyö onnistumaan tarvittavan tahon kanssa ja asiakas siirrettyä onnistuneesti eteenpäin?

Lisäksi kriittiseksi alueeksi tunnistettiin asiakkaan näkökulmasta kasvavan vastuun problemaattisuus: vaikka työllistyminen on paljon myös asiakkaan omissa käsissä, ei voida silti olettaa, että asiakas tuntee esimerkiksi saatavissa olevat etuudet ja mistä niitä haetaan. Kuka osaa ohjata asiakasta eteenpäin yhdyspinnassa sidosryhmien välillä ja kertoa asiakkaan tilanteessa oleellisimmista palveluista ja etuuksista? Asiakkaan ohjaamiseen liittyvät roolit ja vastuut on määriteltävä huolella jatkossa kaikkien sidosryhmien välillä.

5. Yhteenveto jatkokehityksen kannalta kriittisistä asioista

Myös valtakunnallisessa valmistelussa on huomioitu kasvu- ja SOTE-palveluiden toimivan yhdyspinnan kriittisyys. Näiden kahden integraatiolla nähdään olevan olennainen merkitys palveluketjujen vaikuttavuuteen erityisesti vaikeasti työllistyvien näkökulmasta.[11]

Jatkokehityksessä yleisesti olennaista on, että toimitaan asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan näkökulmasta saumattomien palveluketjujen syntyminen. Asiakkaalle on oltava aina selvää mihin toimijaan tulee olla yhteydessä minkäkin palvelun tai huolen osalta ja asiakkaan ei tarvitse toimittaa samoja tietoja useampaan otteeseen usealle toimijalle. Lisäksi hajanaisessa toimijakentässä asiakkaan seurantaan ja siihen liittyvien vastuiden määrittelyyn tulee kiinnittää erityistä huomioita. Tällainen palveluketjujen saumattomuus tuleekin vaatimaan jatkossa pitkälle integroitua yhteistyötä, joka konkreettisesti voi tarkoittaa, että asiakkaan tullessa väärään paikkaan, häntä aktiivisesti ohjataan ja tarvittaessa saatetaan oikeaan paikkaan.

Yhteenvetona esiselvityksen pohjalta tunnistettiin jatkokehityksen kannalta kriittisiksi seuraavat asiat:

Toimijoiden osalta: Jatkokehityksessä huomiota tulee keskittää erityisesti muun muassa toimijoiden vastuisiin, ydintoimijoiden välisten tietojärjestelmien rajapintoihin ja asiakastietojen integrointiin sekä siihen, miten asiakasta ohjataan toimijoiden välillä. Seuraavassa vaiheessa olisikin olennaista pureutua yhdyspinnan toimijoiden roolien ja vastuiden kuvaamiseen ja keskittyä selventämään erityisesti sitä, kenellä on ensisijainen vastuu asiakkaasta ja missäkin tilanteissa. Ylipäätään yhdyspinnan toimintatapojen ja käytäntöjen määritteleminen on olennaista jatkotyössä. Riskinä on mm. kaksinkertainen palvelutarpeen arviointi, ellei yhteistyötä koordinoida sujuvasti. Lisäksi olennaisena riskinä tunnistettiin myös mahdollinen toimijoiden määrän kasvu, mikä voi asiakkaan näkökulmasta lisätä sekavuutta. Erityisesti terveyspalveluiden toimijoiden tulisi jatkossa kiinnittää huomiota työttömien terveyden- ja sairaudenhoidon asianmukaisen osaamisen varmistamiseen ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen huomioimiseen. Lisäksi huomiota tulisi kiinnittää järjestelmäkentän kuvaamiseen ja asiakastiedon hallintaan liittyviin ratkaistaviin asioihin.

Toimintojen osalta: Jatkokehityksessä ratkaistavia asioita ovat esimerkiksi TYP-kokonaisuuden muodostuminen jatkossa sekä palvelutarpeen arvioinnin monialainen toteuttaminen. Myös työttömien terveystarkastukset ja niihin liittyvät käytännöt on hyvä selvittää jatkotyössä. Lisäksi eläkeselvitykseen liittyvä kokonaisuus nähtiin epäselvänä. Yleisesti huomiota tulisi kiinnittää sellaisiin toimintoihin, joiden vastuut ja roolit ovat vielä epäselviä.

Prosessien osalta: Jatkokehityksessä avainkysymyksiksi jää erityisesti se, kuka toimii prosessin ”omistajana” ja vastaa, että asiakasta palvellaan kokonaisvaltaisesti sekä osataan ohjata tilanteen ja tarpeen mukaan oikeiden palveluiden pariin. Kriittisiä asioita ovat myös esimerkiksi lähetteisiin liittyvät käytännöt ydintoimijoiden ja sidosryhmien välillä jatkossa ja kuinka varmistetaan, että asiakkaan etu toteutuu myös ulkoisten palveluntuottajien parissa. Jatkokehityksessä tulisi pureutua tarkemmalle tasolle yhdyspinnan prosesseihin ja huomioida myös varsinaiset palvelukanavat niin asiakkaan kuin eri palveluntuottajien osalta.

[11] Alueuudistuksen kasvupalveluiden palvelukuvaus

Myös se minkälainen asiakastietoon liittyvä raja kasvupalveluiden ja SOTE-palveluiden väliin halutaan asiakkaan edun toteutumiseksi jää jatkotyössä määriteltäväksi asiaksi.

Yhdyspinnan prosesseihin liittyen tunnistettiin tarve panostaa varhaisemman tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistamiseen, joita palvelemalla voitaisiin ennaltaehkäistä isompien ongelmien syntyminen ja sitä kautta saavuttaa kustannustehokkuutta sekä -vaikuttavuutta. Tällaisen osaamisen varmistaminen tulevassa yhdyspinnassa työskentelevien henkilöiden osalta olisikin tärkeää jatkon kannalta.

Asiakassegmenttien osalta: Jatkokehityksessä huomioitavaksi jää esimerkiksi se, kuinka yhdyspinnan palveluiden pariin päätyviä asiakkaita voidaan tunnistaa ennakoivasti ja ohjata sellaisten palveluiden pariin, jotka ennaltaehkäisevät asiakkaiden päätymistä laajemman palvelutarpeen piiriin. On myös huomioitava, että esiselvityksessä kuvattu asiakassegmenttien jaottelu on vain yhdenlainen ylätason näkemys, jota on hyvä täsmentää ja validoida jatkokehityksen aikana. Esimerkiksi perheisiin ja niiden palvelemiseen kokonaisuutena ei esiselvityksessä vielä ehditty ottamaan kantaa.

Lähteet

Alueuudistuksen kasvupalvelujen palvelukuvaus: https://alueuudistus.fi/kasvupalvelujen-palvelukuvaus

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

Kasvupalvelulait työllisyyden edistämisessä, Vantaan TYP-johtoryhmän kehittämispäivä 21.3.2018

Maakuntien viitearkkitehtuuri

Palveluntuottajan vaatimukset sote-lainsäädännössä: https://www.slideshare.net/stmslide/palveluntuottajan-vaatimukset-sotelainsdnnss-esittelydiat-952017

Popster-hankkeen sanakirja (Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveydenhuolto osana tulevaisuuden maakuntaa): https://www.pohjois-pohjanmaa.fi/download/5058/liite_7_sanakirjapdf/pdf

Pääkaupunkiseudun kasvupalveluryhmän raportti 16.1.2017: https://www.kauniainen.fi/files/11504/LIITE.pdf

Sitran Selvityksiä 125 – Tiekartta Sote-tietopakettien käyttöönottoon

THL – Rahoitusuudistus: https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/kustannukset-ja-vaikuttavuus/rahoitus/rahoitusuudistus

Uudenmaan kasvupalveluiden kuntakierros 4.4.2018 Järvenpää

Uusimaa2019 Sote-järjestäjän käytännöt: https://www.uusimaa2019.fi/files/22047/Sote-jarjestajan_kaytannot_versio_0.3.pdf

Liitteet

Ryhmä 1

SOTE- ja Kasvupalveluiden yhdyspinnan palveluiden asiakassegmentit

Sosiaalisen toimintakyvyn rajoitteet	Ylivelkaantuneet	Päihdeongelmaiset	Mielenterveys-ongelmaiset	Pitkäaikaissairaat, Fyysiset ongelmat	?

• Työttömät maahanmuuttajat, joilla on sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia
• Koto-/mamu-asiakkaat, jotka kokeneet traumoja
• Vieraskieliset, joilla:
  • Heikko kielitaito
  • Puutteellinen koulutus / osaaminen
  • Taloudellisia ongelmia
  • Terveydellisiä ongelmia
	• Velkaneuvontaa tarvitseva
	• Ylivelkaantuneet (talousvaikeuksissa olevat) työnhakijat
	1. Motivoitumattomat ammattitaitoiset
	2. Motivoitumattomat ammattitaidottomat
		• Päihdeongelmaiset
		• Päihde- ja mielenterveys-ongelmaiset
		• Asunnottomat työttömät työnhakijat (ilmeinen SOTE-palvelun tarve)
		• Päihdeongelmaiset työnhakijat
			• Mielenterveys-palveluja tarvitseva asiakas (tai selvittämistä)
			1. Lyhytkestoiset kuntoutettavissa olevat mielenterveys-ongelmaiset
			2. Pitkäaikaiset mielenterveys-ongelmaiset
				• Fyysisiä vaivoja, jotka haittaavat työllistymistä
				• Pitkäaikaissairaat työnhakijat
				• Pitkäaikaistyöttömät, joilla on sosiaalisia- ja terveydellisiä ongelmia
				• Vammaiset
					Harkinnanvaraista toimeentulotukea tarvitseva

Rikostaustaiset
Kasaantuneet ongelmat
Moniongelmaiset

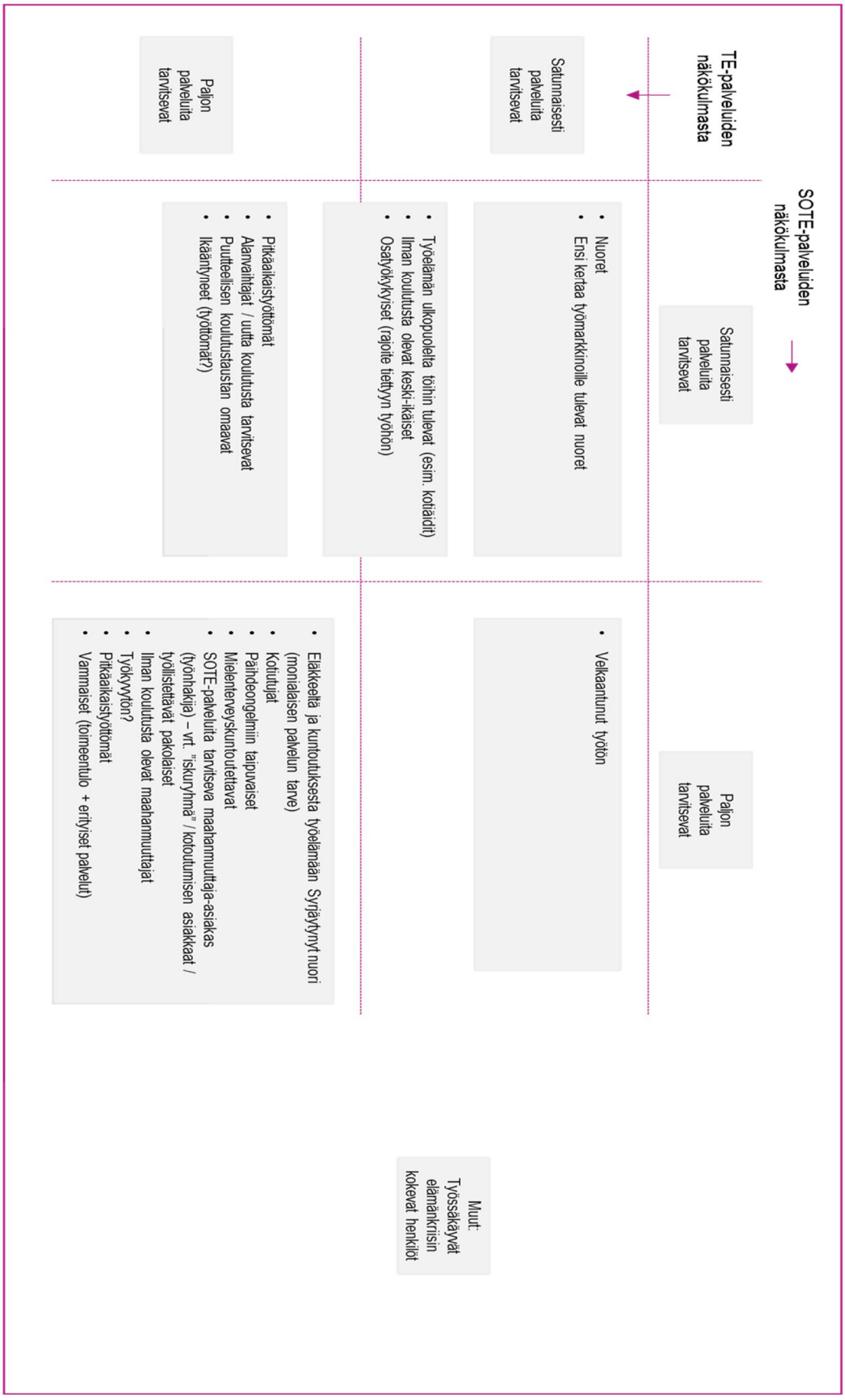
- Nuoret, joilla on riski työttömyyden pitkittymiseen ja sosiaalisiin ongelmiin
- Työttömät nuoret, joilla on päihde- ja/tai mielenterveys-ongelmia ja mahd. muita sosiaalisia ongelmia

Allianssi ?

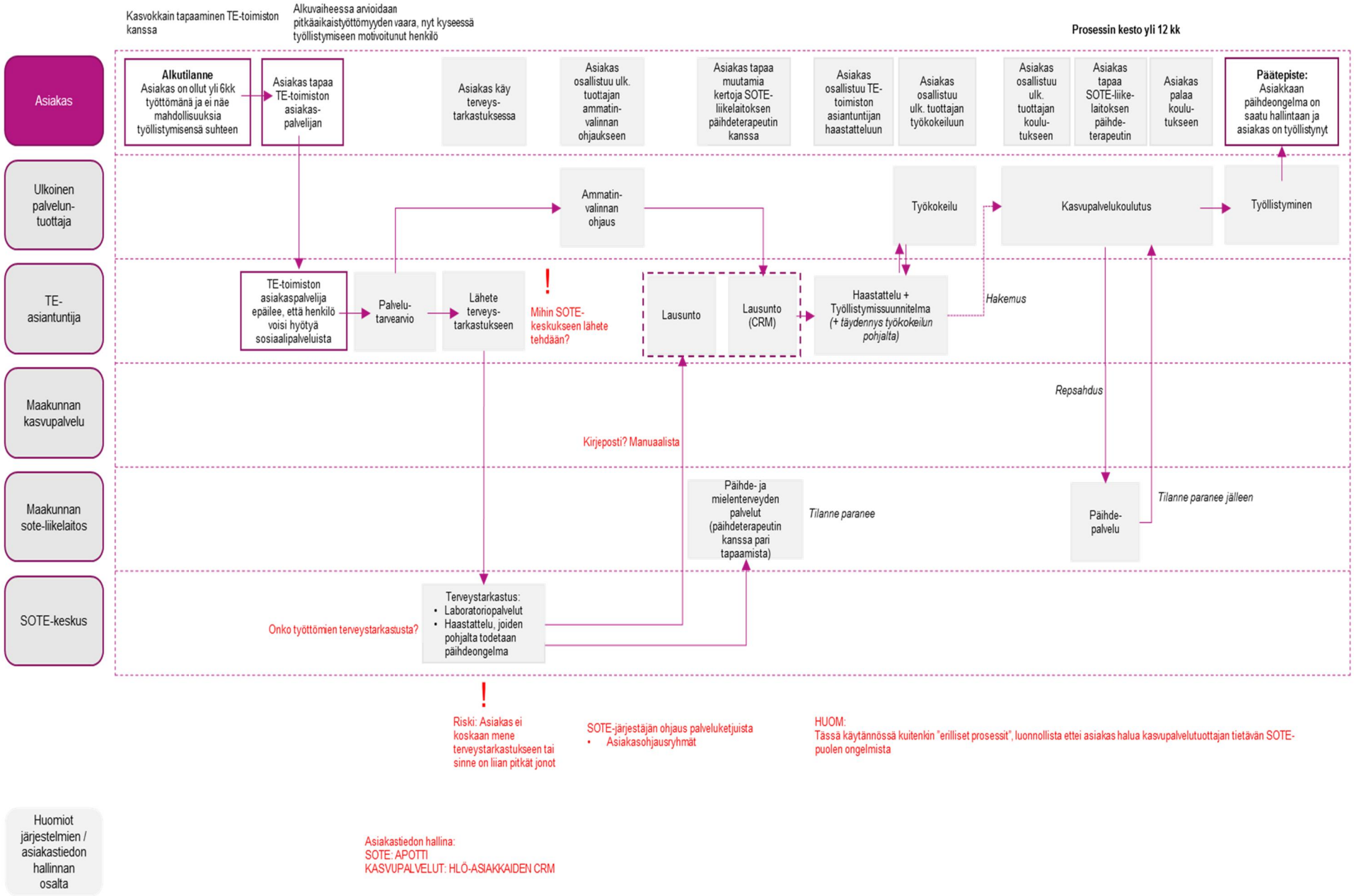
1. ***Varhaisemman tuen tarve / saturnaisesti tukea tarvitsevat***
2. ***Paljon palveluita tarvitsevat***

Koto-lain piirissä oleva kielitaidoton kotoutuja, jolla kuntouttavan työtoiminnan tarve

Ryhmä 2


SOTE- ja Kasvupalveluiden yhdyspinnan palveluiden asiakassegmentit
TE-palveluiden näkökulmasta
SOTE-palveluiden näkökulmasta
Satunnaisesti palveluita tarvitsevat
Paljon palveluita tarvitsevat
Satunnaisesti palveluita tarvitsevat
Paljon palveluita tarvitsevat
Nuoret
Ensi kertaa työmarkkinoille tulevat nuoret
Työelämän ulkopuolelta töihin tulevat (esim. kotiäidit)
Ilman koulutusta olevat keski-ikäiset
Osatyökykyiset (rajoite tiettyyn työhön)
Pitkäaikaistyöttömät
Alanvaihtajat / uutta koulutusta tarvitsevat
Puutteellisen koulutustaustan omaavat
Ikääntyneet (työttömät?)
Velkaantunut työtön
Muut:
Työssäkäyvät elämänkriisin kokevat henkilöt
Eläkkeeltä ja kuntoutuksesta työelämään Syrjäytynyt nuori (monialaisen palvelun tarve)
Kotiutujat
Päihdeongelmiin taipuvaiset
Mielenterveyskuntoutettavat
SOTE-palveluita tarvitseva maahanmuuttaja-asiakas (työnhakija) – vrt. "iskuryhmä" / kotoutumisen asiakkaat / työllistettävät pakolaiset
Ilman koulutusta olevat maahanmuuttajat
Työkyvyttön?
Pitkäaikaistyöttömät
Vammaiset (toimeentulo + erityiset palvelut)

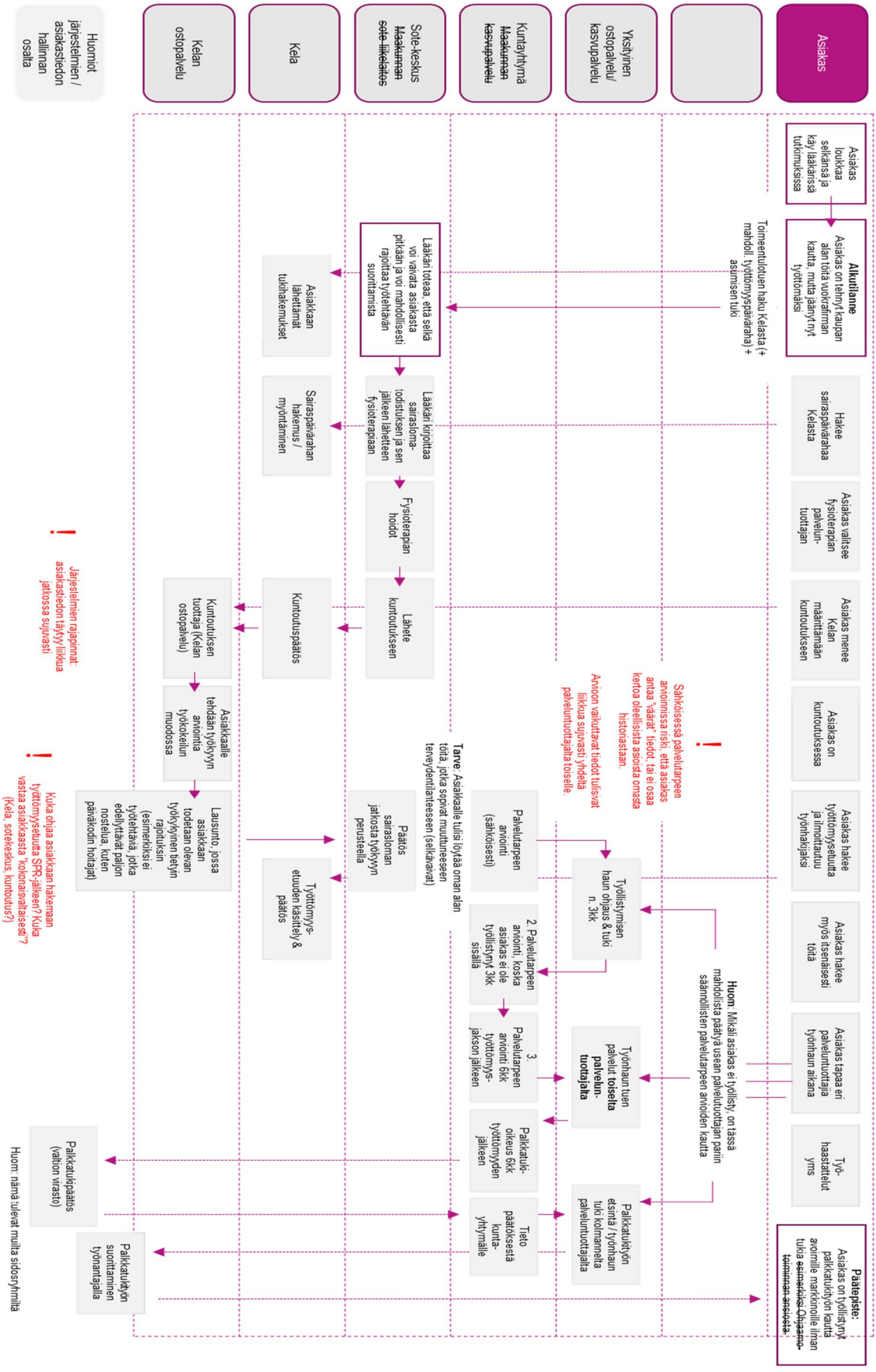
Esimerkkiprosessi - Asiakas aluksi kasvupalveluiden parissa



Ryhmä 1

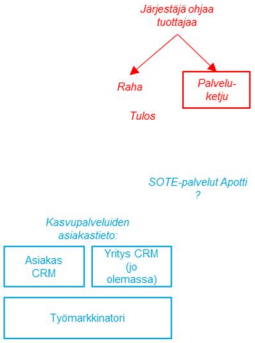
Ryhmä 2

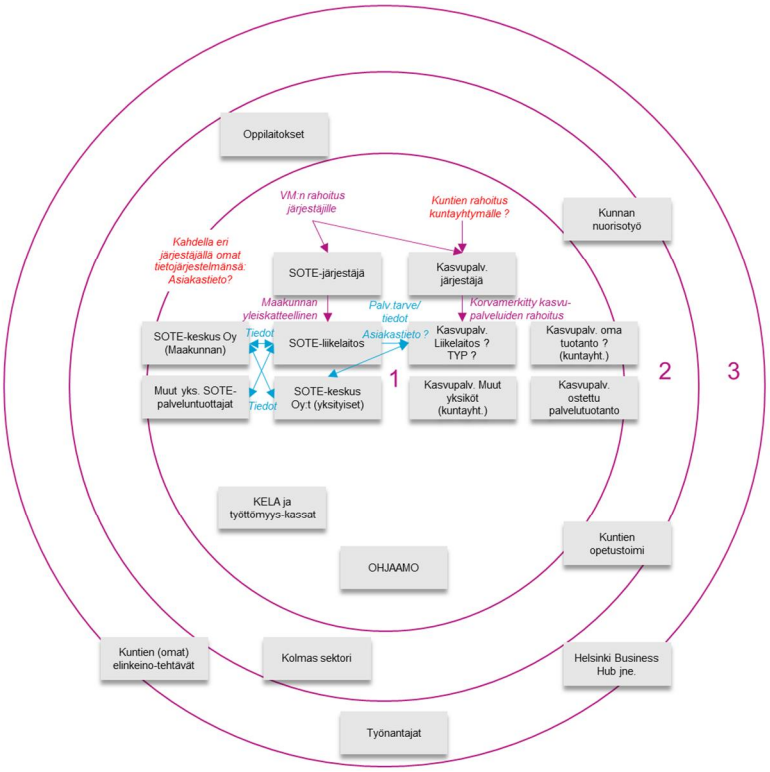
Esimerkkiprosessi - Asiakas aluksi SOTE-palveluiden parissa



Ryhmä 1

Toimijat





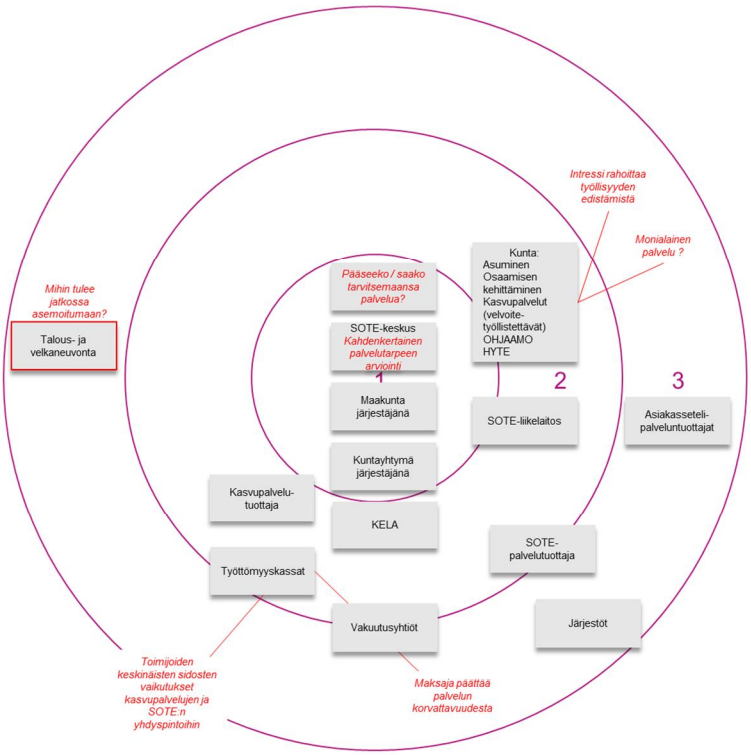
Palveluverkko:
Fyysinen
Puhelin
Digitaalinen

Rahoitusvirrat
Tietovirrat
Epäselvät / ratkaistava asiat

1. Tärkeimmät sidosryhmät
2. Epäsuorat, mutta oleelliset
3. Epäsuorat ja etäiset

Ryhmä 2

Toimijat



Sosiaalipalvelujen rahoituksen riittävyys työikäiselle väestölle
- Työllisyyden edistäminen
- Tulevan vanhusväestön huono-osaisuuden ehkäisy

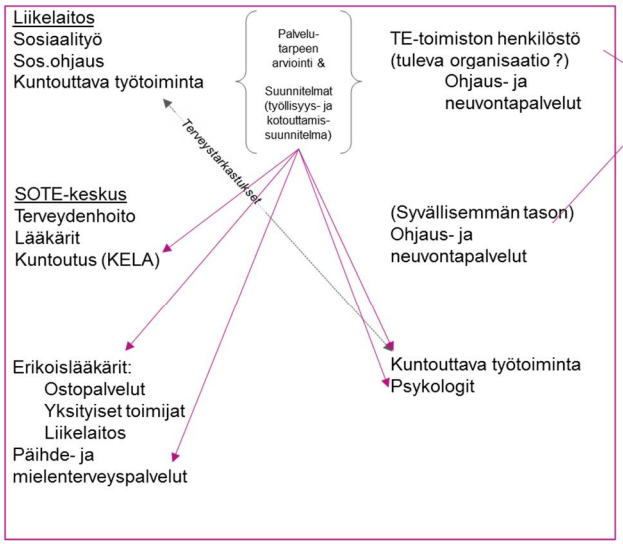
Rahoitusvirrat
Tietovirrat
Epäselvät / ratkaistava asiat

1. Tärkeimmät sidosryhmät
2. Epäsuorat, mutta oleelliset
3. Epäsuorat ja etäiset

Ryhmä 1

Toiminnot

Tärkeimmät ja keskeisimmät asiakkaille suuntautuvat
SOTE ja Kasvupalveluiden yhdyspinnan palvelut



Sidosryhmien väliset tai epäsuorasti asiakkaisiin liittyvät
SOTE ja Kasvupalveluiden yhdyspinnan palvelut

Sosiaalinen kuntoutus
Etsivä nuorisotyö
(Stadin) Osaamiskeskus
Oppilaitokset
Ammatinvalinnan ohjaus
Koulutuspalvelut

Muut
SOTE ja Kasvupalveluiden yhdyspintaan liittyvät palvelut

Ryhmä 2

Toiminnot

Tärkeimmät ja keskeisimmät asiakkaille suuntautuvat
SOTE ja Kasvupalveluiden yhdyspinnan palvelut

- Sosiaalityö ja –ohjaus
- Työ- ja toimintakyvyn arvio
- Palvelutarpeen arvio (SHL, Terveydenhuoltolaki)
- Sosiaalinen kuntoutus
- Päihdekuntoutus
- Mielenterveyspalvelut
- Kuntouttava työtoiminta
- (Perheneuvonta)
- Asumispalvelut (tuettu asuminen, tilapäisasuminen)
- Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki
- Eläkeselvitys monialaisena yhteistyönä
- Kotoutumisen edistäminen
- Työkokeilu / palkkatuki / yms.
- Neuvonta- ja ohjauspalvelut
- Ammatinvalinta ja uraohjaus
- Vammaispalvelut

Sidosryhmien väliset tai epäsuorasti asiakkaisiin liittyvät
SOTE ja Kasvupalveluiden yhdyspinnan palvelut

- Perustoimeentulotuki
- Kelan kuntoutuspalvelut
- Vakuutusyhtiöiden kuntoutuspalvelut
- Työvoima- ja kotoutumiskoulutukset
- Luki-koulutukset
- Lääkinnällinen kuntoutus
- Yritysten muutosturvatilanteet

Muut
SOTE ja Kasvupalveluiden yhdyspintaan liittyvät palvelut

- Yrityspalvelut (aloittavan yrittäjän)
- Etsivä nuorisotyö
- Oppilaitokset