

Lausunto sosiaali- ja terveysvaliokunnalle Tampereen Kotitori

Sote-palveluita asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti

kehittämisjohtaja Anniina Tirronen,
suunnittelupäällikkö Anne Lähde-Säteri
ja Luonan liiketoimintajohtaja Petri
Maliranta

TAMPEREEN KAUPUNKI

Lausunnon tarkoitus

- Kotitori on konkreettinen esimerkki **julkisen ja yksityisen sekä kolmannen sektorin yhteistyönä** vuosien saatossa kehitetystä erittäin toimivasta mallista, joka **auttaa ikäihmisiä asumaan kotonaan aiempaa pidempään itsenäisesti ja turvallisesti**. Samalla malli **tukee myös alueen elinvoimaisuutta ja vahvistaa palveluntuottajaverkostoa**.

- Huolemme on, että mikäli ostopalveluiden käyttöä ja monituottajamallin hyödyntämistä palveluiden tuottamisessa rajoitetaan sote-uudistuksen myötä, **menetetään hyviksi havaittuja, toimivia malleja ja heikennetään hyvinvointialueen mahdollisuutta järjestää vaikuttavia palveluita kuntalaisilleen**. Kotitori-palveluintegraattori on toiminut jo yli 11 vuotta menestyksellisesti.

- Tällä lausunnolla haluamme tuoda esiin **Tampere-Oriveden yhteistoiminta-alueella toimivan Kotitorin toimintamallin ja sen hyödyt** sekä **lakiluonnoksen ristiriitaisuudet** verrattuna Kotitori-malliin, jonka parhaita käytäntöjä ja oppeja voidaan hyödyntää myös muilla hyvinvointialueilla.

Kotitorin taustaa ja perusajatus

Taustaa

- Kotitori-palveluintegraattorimallia toteutettu 1.9.2009 alkaen.
- Takana jo kaksi sopimuskautta.
- Nykyinen sopimuskausi päättyy 31.8.2021 ja seuraavan sopimuskauden kilpailutus on meneillään.
- Kotitorin palveluintegraattorina ovat toimineet alusta alkaen Luona sekä NHG.

Mallin perusajatus

- **Kaupungin vastuulla:** palveluiden järjestämisvastuu ja viranomaistoiminnoista huolehtiminen
- **Ulkoistettuna:** Eri palvelujen kokoaminen ja koordinointi sekä alihankkijaverkoston työnä toteutuvaa palvelujen tuotantoa. Ensivaiheen palveluneuvonta ja ohjaus.
- **Neutraliteetti:** palveluintegraattori ei itse tuota palveluita, joita sen kokoama palveluntuottajaverkosto tuottaa.
- **Tavoite:** tuoda kuntalaisille suora ja helppo kanava löytää tietoa ja ratkaisuja tarpeeseen.
- **Lopputulokset:** korkea asiakastyytyväisyys, kotona asumisen tukeminen ennakoivasti ja vähentyneet siirtymät raskaampiin palveluihin sekä alueen elinvoimaisuuden tukeminen.

Kotitori ja integraattorimalli tiivistettynä

Kaupunki tilaajana ja järjestämisvastuullisena
- Palveluiden myöntämisen kriteerit ja laatutason määritys
- Viranomaispäätökset hoito- ja palvelusuunnitelmasta
- Rahoittaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut

Kaupungin asiakasohjaus
- Kaupungin asiakasohjaus suurimmalta osin Tampereella, väestövastuualueen osalta valmistelevat tehtävät integraattorilla + kaupungin as.ohjaus kokonaan Orivedellä

Kaupungin kotihoito
- Kotihoidon palvelutuotanto
- Kotitorin sparraamana ja tukemana kaupungin oman kotihoidon kehittäminen

Palveluseteli
- Hyväksyntä
- Rekisterin hallinta

Sopimus + SLA*

Kotitori / integraattori
- Asiakkaiden neuvonta
- Laitetori (apuvälineet, hyvinvointiteknologia)
- Väestövastuualueen kotihoito ja asiakasohjaus (ei päätöksentekoa)
- Kotihoidon tukipalvelujen välittäminen tuottajaverkostolle
- Sopimustuottajaverkoston kilpailutus ja sopimusten hallinta
- Tuottajien laadun valvonta sopimuskauden aikana
- Kumppaniverkoston kehittäminen asiakkaiden itse rahoittamien palveluiden osalta

LUONA Nordic Healthcare Group

Sopimus + SLA*

Palveluntuottajat

Sopimustuottajat kaupungin järjestämisvastuun palveluihin
- Sopimustuottajat: säännöllisen kotihoidon palvelut, ateriapalvelu, turvapalvelu, 822-nostoapu, kauppapalvelu, siivouspalvelut, LAH-jaksot, lähitoritoiminta

Noin 20 sopimustuottajaa

Kumppanituottajat asiakkaiden itsensä rahoittamiin palveluihin
- eKotitori = sähköinen markkinapaikka:
- Yksityisesti rahoitetut ja kolmannen sektorin palvelut

Noin 60 kumppanituottajaa

Noin 100 muuta tuottajaa

ASIAKKAAT

*SLA – Service Level Agreement eli palvelutasosopimus

Kotitorin keskeiset tavoitteet ja keinot

TAMPERE. FINLAND

Yhteinen tavoitteemme on, että ikäihminen voi elää hyvää arkea omassa kodissaan. Samanaikaisesti alueen sote-elinkeinorakenne kehittyy ja pysyy monimuotoisena. Luomme mahdollisuuksia myös pienille toimijoille.

Keskeiset tilaajan ja integraattorin yhteiset tavoitteet Kotitorille

- Ylläpitää alueen ikäihmisten toimintakykyä
- Varmistaa tiedonsaanti palveluista alueella ja palveluiden saatavuus
- Tarjota asiakkaalle paras ratkaisu -> ratkaisu ei välttämättä pidä sisällään kunnan järjestämiä sote-palveluja, vaan voi koostua esimerkiksi kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluista ja itse ostettavasta tuesta kotiin kotitalousvähennystä hyödyntäen
- Hyvinvointi koostuu monista asioista, sote-palvelut vain yksi osa
- Viivästää siirtymisiä raskaampiin palveluihin (säännöllinen kotihoito ja tehostettu palveluasuminen)
- Edistää alueen elinvoimaa, monimuotoisuus
- Saada aikaiseksi kustannusvaikuttavuutta

Keskeiset keinot

- Matalan kynnyksen monikanavainen neuvonta
- Aktiivinen ohjaus yksityisen ja 3. sektorin palveluihin
- Ratkaisukeskeinen asiakasohjaus
- Kapitaatiohinnoittelu väestövastuualueen kotihoidossa
- Bonus-/sanktiomalli yhteisten tavoitteiden saavuttamisesta (SLA)
- Palveluntarjoajien koordinointi ja aktiivinen kehittäminen

Tampereella ja Orivedellä Kotitorilla on merkittävä rooli ikäihmisten kotona asumisen tukemisessa

TAMPERE. FINLAND

Kotitorin palveluilla merkittävä volyymi

Neuvonta ja ohjaus

~1 500 yhteydenottoa / kk moni-kanavaisesti

Yleisen neuvonnan "ratkaistu heti" -osuus **97%**

Kotihoito

Säännöllisen kotihoidon palvelut **~300** asiakkaalle väestövastuualueella

Väestövastuualue

11 600 käyntiä /kk

Tilapäinen kotihoito

7 730 käyntiä /kk

Tukipalvelut

Keskimäärin **6 174** toimitettua tukipalvelua kuukausittain

	Toimitusten määrä tai asiakkaiden määrä / kk keskimäärin
Kauppapalvelu	3 430
Turvapalvelut yht.	2 370
Siivouspalvelu	213
Ateriapalvelu, asiakkaita	145

Lisäksi **16** lyhytaikais-hoitojaksoa / kk

*Luvut ovat 2020 1-7 kk toteumaan perustuvia keskiarvoja

Kotitorilla on merkittävä rooli toimintatapojen kehittämisessä sekä vaikuttavuuden aikaansaamisessa

TAMPERE. FINLAND

Kehittämistoiminnalla laaja vaikutus palveluihin

Kehitystyötä mm. seuraavien teemojen ympärillä:

30+ projektia

- Asumispalvelut ja asumismuodot
- Kotihoidon tuottavuus
- Hoitajatiimimalli
- Asiakasohjaus
- Lähitorit
- LaPe -palvelut
- Kotiutus
- Lääkäripalvelut
- Kilpailutukset
- Tiedolla johtamien
- Teknologia ja työkalut
- Ennustava analytiikka
- Palvelu- ja kustannusrakenteet
- Vaikuttavuusarviot

Kotitorin kustannusvaikuttavuustuloksia



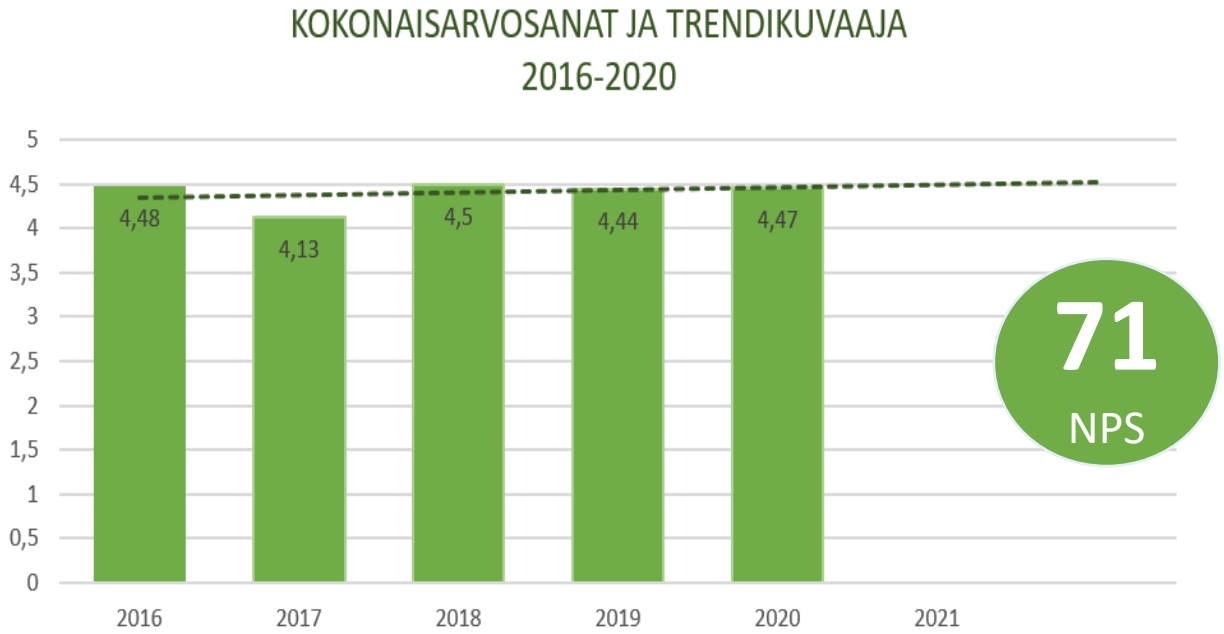
**Lähde NGH - Luona - Arviointitoiminnan kustannustehokkuuden analysointi,
***Säästöt suhteutettuna koko kaupungin kustannustasoon. Lähde: KPMG – Palvelutorin taloudellisten vaikutusten arvioiminen

Kotitorin asiakastyytyväisyys on korkealla tasolla

2018	2019	2020
72 NPS	76 NPS	70 NPS
89 CSAT	92 CSAT	90 CSAT

Lähde: Luona Oy:n toteuttamat asiakaspalautekyselyt asioinnin jälkeen.

NPS Suositteluindeksi, asteikko -100…. +100
CSAT Asiakastyytyväisyys asteikolla 1-5 ja tyytyväisten asiakkaiden (4-5) osuus kaikista vastaajista.



Lähde: Tampereen kaupungin vuosittain teettämä Kotitorin asiakastyytyväisyyskysely. Asteikolla 1-5, jossa 5 = paras.

Kotiorin neuvontapalvelun ratkaisuprosentti **97%**

Kotitorin hyödyt alueelliselle elinkeinoelämälle

Elinkeinoelämän tukeminen

- Kotitorin kautta on tuotettu työtä vuosittain keskimäärin noin 25 yritykselle, jotka ovat Kotitorin sopimustuottajia.
- **Verrattuna kilpailutuksiin, tarjoaa Kotitorin palveluntuottajaverkostoon liittyminen kevyemmän mahdollisuuden päästä tarjoamaan julkisesti järjestettäviä palveluja.**
- Historiansa aikana Kotitori on tuonut liikevaihtoa sopimustuottajayrityksille noin 60 M€ edestä.
- Lisäksi Kotitori ohjaa asiakkaita noin 160 eri palveluntuottajalle, joiden saama liikevaihto ei ole mukana em. arvioissa.

Kotitorin tuottajaverkosto on laaja

- Noin 20 sopimustuottajaa
- Noin 60 kumppanituottajaa (tarkistetut tuottajat e-Kotitorissa)
- Noin 100 muuta tuottajaa (ei-tarkistettuja, ovat vain yhteystietonsa jättäneitä)
- Edellisten lisäksi 3. sektorin toimijat ja vapaaehtoistyö

Tätä kautta useita satoja sopimustuottajilla ja muilla palveluntuottajilla työskenteleviä henkilöitä vuosittain saa töitä Kotitori-mallin ansiosta.

Huomioita Kotitorin roolista suhteessa sote-uudistukseen ja lakiluonnokseen

TAMPERE. FINLAND

TAMPEREEN KAUPUNKI

31.3.2021

Kotitori sote-uudistuksessa

- Kotitori on selkeästi osoittanut hyötynsä järjestäjälle eli kunnalle, kuntalaisille sekä alueen elinkeinoelämälle.
- Mikäli integraattorimalli ei enää olisi mahdollinen (integaattori tuottaa vain osan palveluista itse ja alihankkii paljon), olisi se heikennys pienille yrityksille, myös toiminimet, ja kolmannen sektorin toimijoille, jotka ovat kilpailutusta sujuvammin voineet liittyä integraattorin kokoamaan tuottajaverkostoon.
- Hyväksi havaittujen ja vaikuttavien palveluiden säilyttäminen myös tulevaisuudessa on äärimmäisen tärkeää, ja koemme sote-uudistuksen pahimmillaan uhkaavan tätä.
- Tätä taustaa vasten olemme tuoneet esiin uudistuksen ja lainsäädännön ristiriitaisuuksia Kotitori-malliin liittyen.
    - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä: luku 3 palvelujen hankkiminen yksityiseltä palveluntuottajalta erityisesti pykälät:
        - 12 §. Edellytykset palvelujen hankkimiselle yksityiseltä palveluntuottajalta. (ei saa hankkia palveluja, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä, jollei lailla erikseen toisin säädetä)
        - 13 §. Vuokratyövoiman ja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittavan työvoiman käyttö. (hankitun tai vuokratun työvoiman tulee toimia hyvinvointialueen suorassa työnjohdollisessa alaisuudessa)
        - 17 §. Yksityisen palveluntuottajan alihankinta. (voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai henkilöstöä)

Palveluiden järjestämisvastuu ja tuottamisvastuu

- **Mikäli järjestämisvastuuseen olennaisesti kuuluva itsellinen liikkumatila jää perustettavilla hyvinvointialueilla kapeaksi, tämä**
  - haastaa järjestämisvastuun toteuttamista
  - vie eväät paikallisesti ja alueellisesti punnittujen ratkaisujen tekemiseltä.

- **Mikäli tuottamistapaa ja alinhankintaa rajoitetaan liikaa**
  - ei voida huomioida paikallisia erityispiirteitä ja tarpeita
  - menetetään hyviä olemassa olevia malleja
  - integraattorin kokoamaan tuottajaverkostoon liittyminen estyy

- **Tiukentuva suhtautuminen yksityisten palveluntuottajien käyttämiseen voi pahimmillaan vaikeuttaa järjestämisvastuun toteuttamista**
  - monituottajuuteen perustuva palveluiden tuottaminen ja palvelut ovat olleet käytössä etenkin sosiaalipalveluissa jo vuosikymmeniä.

- **Monituottajuus ei tarkoita järjestämisvastuun siirtämistä pois hyvinvointialueelta**
  - tilaajalla on edelleen valvontavelvollisuus ja tilaaja ohjaa toimintaa.

Ostopalveluiden hankinta

Ostopalveluiden hyödyt

- Ostopalvelut auttavat tilanteessa, jossa **omat resurssit eivät riitä** tai palvelun tuottaminen yksityisen sektorin avulla on **kustannustehokasta**.
- Ostopalveluiden käyttö mahdollistaa yksityisen sektorin tekemän **kehitystyön, resurssien ja osaamisen käytön** julkisen sektorin ja kuntalaisten hyväksi.
- **Terveyspalveluissa** voidaan yksityisen palveluntuottajan tehtäväksi antaa mm. hoitosuunnitelmaan, lähetteisiin, hoidon tarpeen arviointiin ja hoitoratkaisujen tekemiseen liittyviä osa-alueita.
- Ei ole tarkoituksenmukaista kieltää kumppaneilta hankittavaa palvelutarpeen arviointia ja asiakasohjaukseen liittyviä valmistelevia tehtäviä **sosiaalipalvelujen** osalta.
- Mikäli laki kieltää näiden hankinnan, menetettäisiin mm. **vertailukehittämisen** sekä **asiakasohjauksen vaikuttavuuden** kautta saatavia hyötyjä.

Asiakasohjaus Tampereella

- Tampereella on yksi asiakasohjausyksikkö, joka toimii **yhtenäisin periaattein**.
- Kotitori huolehtii valitun alueen asiakasohjauksesta **osana kaupungin toimintaa**.
- **Viranomainen** tekee asiakkaiden palvelupäätökset Kotitori-mallissa eikä Kotitorilla käytetä julkista valtaa ohjausta annettaessa.
- Ulkoinen palveluntuottaja tekee **valmistelevia** tehtäviä **sparraten** kaupungin omaa asiakasohjausta.
- Juuri tämä asetelma mahdollistaa **vertailukehittämisen ja asiakasohjauksen vaikuttavuuden kautta saatavat hyödyt.**

Konkreettiset muutosehdotukset

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, luku 3 palvelujen hankkiminen yksityiseltä palveluntuottajalta

12 §. Edellytykset palvelujen hankkimiselle yksityiseltä palveluntuottajalta. **Nyt:** ei saa hankkia palveluja, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä, jollei lailla erikseen toisin säädetä

Muutosehdotus: Mahdollistetaan asiakasohjaukseen liittyvien valmistelevien tehtävien hankinta

13 §. Vuokratyövoiman ja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittavan työvoiman käyttö. **Nyt:** hankitun tai vuokratun työvoiman tulee toimia hyvinvointialueen suorassa työnjohdollisessa alaisuudessa

Muutosehdotus: Yksityiseltä palveluntuottajalta hankittava työvoima voi olla myös yksityisen palveluntuottajan työnjohdon alaisuudessa

17 §. Yksityisen palveluntuottajan alihankinta. **Nyt:** voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai henkilöstöä

Muutosehdotus: voi hankkia myös muita kuin omaa toimintaa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai henkilöstöä