

Tuloksellisuustarkastus

11/2017 Paljon palveluja käyttävät ja tarvitsevat asiakkaat terveydenhuollossa

Yhteenveto kertomusluonnoksen lausunnoista

Valtiontalouden tarkastusvirasto on saanut viitekohdassa mainitun tarkastuskertomuksen luonnoksesta palautetta seuraavasti:

Sosiaali- ja terveysministeriö 23.5.2017.

Lausunnonantajalla on ollut tilaisuus

- lausua näkemyksensä tarkastuskertomusluonnoksessa esitetystä tarkastusviraston kannanotoista sekä
- esittää kertomusluonnoksen tekstiin korjaus- ja täsmennysehdotuksia.

Ennen lopullisen tarkastuskertomuksen antamista tarkastusvirasto on kertomusta viimeisteltäessä ottanut huomioon palautteen seuraavasti:

Lausunnonantajan näkemykset kannanotoista

Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus ”Paljon palveluja käyttävät ja tarvitsevat asiakkaat terveydenhuollossa” on osa ”Hoito- ja hoivakustannusten hallinta” -teemaa. Ministeriön mukaan huomattava osa kustannuksista liittyy kuitenkin sosiaalihuoltoon. Tämä asia tiedostettiin jo esiselitysvaiheessa, mutta tarkastus päätettiin rajata koskemaan terveydenhuoltoa. Tieto tästä on lisätty tarkastuskertomuksen Miten tarkastettiin -liitteeseen. Tarkastusta ohjasi tavoite tarkastaa, millaisilla tehostamistoimenpiteillä on mahdollista hillitä sosiaali- ja terveyspalvelujen kustannusten kasvua lyhyellä aikavälillä. Tarkastus rajattiin koskemaan terveyskeskusten avosairaanhoidon vastaanottoa. Koordinoitu palveluohjaus ja moniammatillinen tiimi ovat keskeisiä vaikuttavia tekijöitä siinä, millaisia kustannusvaikuttavia ja kohdennettuja ennalta ehkäiseviä palveluja paljon palveluja käyttäville asiakkaille tarjotaan. Koordinoidulla palveluohjauksella voidaan näin ollen hillitä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusten kasvua lyhyellä aikavälillä.

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan ministeriön Kaste-ohjelman Parempi arki -hankkeessa on kehitetty ja pilotoitu kriteeristö käytännön työntekijöille asiakastilanteisiin, joka auttaa tunnistamaan tehostetusta integraatiosta hyötyvät asiakkaat. Tätä kriteeristöä ei kuitenkaan ole käytetty käytännön hoitotyössä. Tämä kommentti huomioitiin tarkastuskertomuksessa.

Samoin huomioitiin kommentti siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnallinen integraatio edellyttää, että integroidun palvelun suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoilla olisi käytössä kaikki relevantti asiakastieto. Tämä tarkoittaa asiakas- ja potilasasiakirjoja mukaan lukien erilaisia hoito- ja palvelusuunnitelmia. Ministeriön mukaan potilastietojärjestelmien hyödyntäminen on huomioitu sotien tieto-integraatioon liittyvässä valmistelutyössä.

Ministeriön mukaan terveys- ja hoitosuunnitelman kansallinen määrittelytyö ja ohjeistus rakenteellisesta hoitosuunnitelmasta on tehty THL:ssä vuonna 2011. Tuolloin ei ollut vielä oikea aika saada hoitosuunnitelma laajempaan käyttöön, koska Kanta-palvelun rakentaminen ja käyttöönotto on vielä kesken. THL on jatkanut hoitosuunnitelman määrittelytyötä yhteistyössä sosiaali- ja

terveysministeriön sekä eri hankkeiden kanssa (Innokylä). Terveys- ja hoitosuunnitelmaa on laajennettu sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiseksi asiakassuunnitelmaksi (hyvinvointisuunnitelmaksi) ja pilotoitu meneillään olevassa Omahoito- ja digitaaliset arvopalvelut ODA-hankkeessa. Kertomusluonnoksen havainto-osaan ja kannanottolukuun lisättiin lause sähköisistä Omahoitopalveluista ODA:sta ja Palveluvaaka portaalista.

Sosiaali- ja terveysministeriön lausunnon mukaan käytössä on erilaisia palveluohjauksen malleja. Käsitteet ovat edelleen jäsentymättömiä. Samasta asiasta puhuttaessa saatetaan käyttää käsitteitä palveluohjaus, asiakasohjaus tai asiakasvastaava. Asiakasvastaavatoiminta on hyvä työväline palveluohjaukseen, mutta toiminta on vasta vakiintumassa. Paljon palveluita käyttävän omahoitaja voi olla muukin kuin koulutukseltaan hoitajataustainen, osa asiakkaista tarvitsee palveluidensa koordinoimiseen koko moniammatillisen tiimin. Ministeriön mukaan on tarkoituksenmukaisempaa suositella palveluohjausta laajemmin. Tämä kommentti huomioitiin tarkastuskertomusluonnoksessa, jolloin suositus kirjoitettiin hieman yleisemmälle tasolle. Nyt suositukseen lisättiin myös käsite moniammatillinen tiimi.

Kannanottolukuun lisättiin maininta myös digitaalisista omahoidon uusista työvälineistä ja havaintoluvussa mainittiin tarkemmin, mitä uusia sähköisiä portaalreja on käytössä.

Sosiaali- ja terveysministeriö toivoi tarkastuskertomukseen tarkempaa kuvausta aineistojen ja menetelmien käytöstä. Miten tarkastettiin -liitettä on täydennetty esittämällä tarkastuskyselyiden perusjoukko ja kattavuus sekä esittämällä lyhyesti haastattelukäytien kohdentaminen ja haastateltavien valinta.

Lisätietoja: Johtava tuloksellisuustarkastaja Nina Martikka, puh. 040 733 9815