

Tiistai 19.5, Sessio A
09.45 - 10.30

Yhteistyö tietotekniikkatoimittajien kanssa

**Esa-Matti Tolppanen, kehittämisspäälikkö,
Helsingin Yliopistollinen Keskusairaala**

Yhteistyö tietotekniikka- toimittajien kanssa

**Sairaala-atk päivät
Jyväskylä 19.5.1992**

Esa-Matti Tolppanen, HYKS

Terveysthuollon yleiset trendit

- **Ostaja-tuottajaroolit selkiytyvät**

Markkinoinnin merkitys korostuu

- Palvelujen määrittely
- Palvelujen hinnoittelu
- Asiakkaiden hankinta, asiakassuhteiden hoito, muut liiketoimintaan liittyvät tehtävät
- Palvelujen menekin edistäminen, mainonta
- Mielikuvamarkkinointi

- **Tuottavuuden parantaminen tulee tärkeämmäksi**

Tietotekniikka mahdollistaa uudet toimintavat, matalamman organisaation ym.

Terveysthuollon yleiset trendit

- **Sairaalat keskittyvät päätoimintaan**

Tukipalveluissa (myös tietotekniikassa) tehdään vain se, joka "on pakko olla sairaalassa".

- **Tietotekniikan vastuun ja toimintojen hajauttaminen**

Päätoiminnon edustajien merkitys lisääntyy entisestäänkin tietotekniikkaa koskevassa päätöksenteossa

Tietotekniikka-alan trendit

- **"Downsizing", "right-sizing", client-server -arkkitehtuurit**
Pieni on kaunista (ja sillä voi rakentaa suurta).
- **"Geneeriset valmisteet"**
Unix, DOS, Windows NT, TCP/IP, OSI, jne.
- **Uudet riippuvuussuhteet, uudenlainen "logiikka"**
Verkot, tietokanta, ohjelmistotyövälineet tärkeitä.
- **Laitteiden sijasta asiakkaat valitsevat arkkitehtuureja ja yhteistyökumppaneita**
Laite- ja sovellusohjelmistojen sijasta arkkitehtuuri-, standardi-, tietohallintoajattelu.

Tietotekniikka-alan trendit

- **Yhteistyökumppanuutta on myös atk-toimintojen muuttaminen ostopalveluiksi**
"Outsourcing"
Vaatii omaa erikoisosaamista ("fiksun asiakkaan" osaamista)

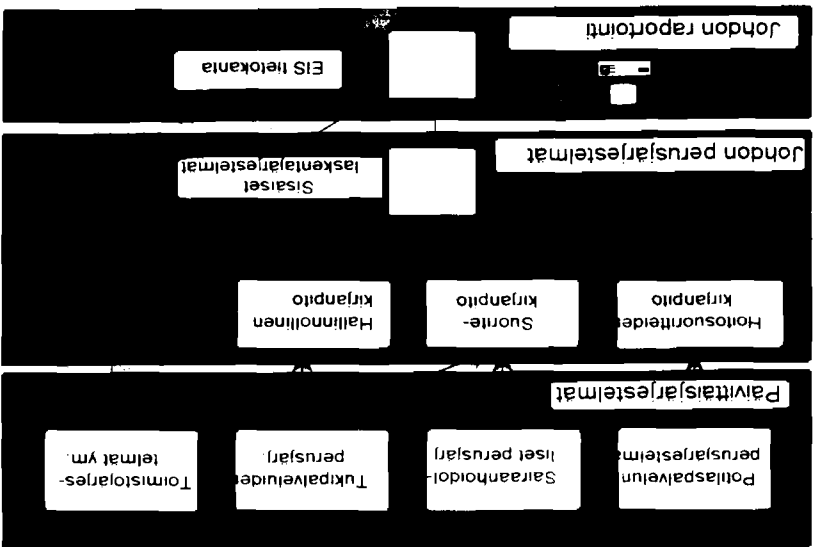
Tietotekniikka-alan trendit

- **Käyttäjien odotustason nousu**
"Hiiret ja ikkunat" -odotus
- **Sovellusten rakentamisen tuottavuus nousee kuitenkin vain hitaasti**
"Hiirten ja ikkunoiden" rakentaminen vaatii suuria investointeja (= suuria markkinoita)
Suomessa (terveydenhuollossa) joudutaan jatkossakin tyytymään "protoihin"?
- **Järjestelmien integroinnin uudet työvälineet**
Mahdollista tehdä "sopivasti" yhteenliitettyjä sovelluksia - ei yli-integrointia

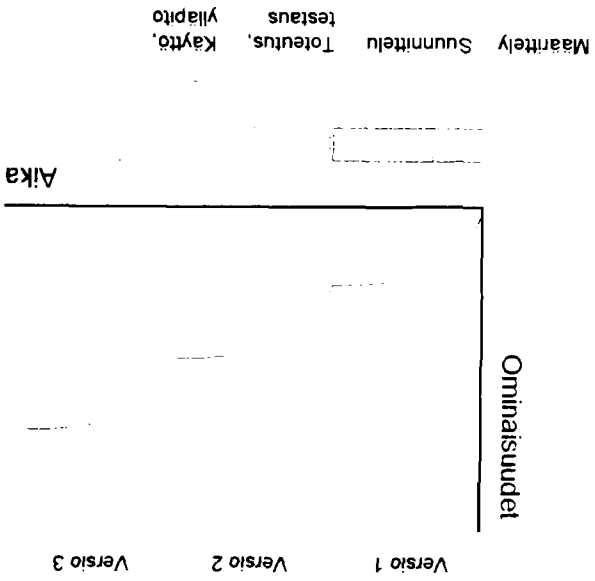
Tietotekniikka sairaalassa

- **Lähestymistapa täytyy olla erilainen eri tilanteissa**
- **"Avain" on *segmentointi***
Sovellustyyppin mukaan
Tuotteen elinkaaren mukaan
- **Kussakin *segmentissä* valittava lähestymistapa voi olla erilainen**

Sovellussegmentit



Segmentointi elinkaren mukaan



Tietotekniikka sairaalassa

- Kussakin *segmentissä* vastuut, tehtävät eri osapuolilla:

"Sisäisillä asiakkailla"

Sairaalan tietohallinnolla

Sairaalan yhteisillä tietotekniikkapalveluilla

Ulkopuolisilla toimittajilla

Ratkaisut

- Vaihtoehdoista 3-ulotteinen taulukko:

Sovellusalueet	Elinkaari			
	Käyttötoiminta, tukipalvelut	Järjestelmän ylläpito	Käyttöönotto, toimintojen kehittäminen	Järjestelmien rakentaminen
	Järjestelmien määrittely, suunnittelu			
	Keskushallinto/ tietohallinto	Käyttäjä- yksikkö	Ali- hankinta	Kokonais- palvelu ulkoa
Tietojärjestelmät				
- Sairaanhoidon perusjärjestelmät		x		x
- Tukipalvelujen perusjärjestelmät		x		x
- Johdon tietojärjestelmät	x		x	
- OVT	x			
Toimistojärjestelmät			x	
- PC-verkkopalvelu				x
- Toimistojärjestelmät				x

Uudet ratkaisut

- **"Sekä-että ratkaisut"**
 - Ei yksioikoisesti "siirtoa ostopalveluiksi"
 - Kyse on kokonaistuottavuudesta
 - Asiakkaan neuvotteluvoimasta täytyy huolehtia
 - Vaatii ehkä sairaalan oman työn lisäpanostusta hoitamattomille alueille
- **Yhteistyö, liittoutumat, fuusiot**
 - Uusia yhteistyökumppanuuksia (muut asiakasorganisaatiot, ulkopuoliset toimittajat)

Yhteistyö, liittoutumat, fuusiot

- **Yhteistyö**
 - Suuruuden etujen hankkiminen sairaanhoitopiiriin sisällä
 - Yhteistyökumppanuuksien lisääminen alihankinnan sijasta
- **Liittoutumat**
 - Kiinteä yhteistyö esim. yhteisen yrityksen puitteissa
- **Fuusiot**
 - Esim. tietotekniikkayksiköiden yhdistäminen samaan organisaatioon

Ostaa vai tehdä itse?

- . Useilla ei muuta vaihtoehtoa kuin (pääasiassa) ostaa
- . Itse tekemiseen kuuluu aina mm.:
 - Tietotekniikkastrategiat, investointisuunnittelu
 - Arkkitehtuurit, standardit (tekniset perusratkaisut)
 - Yhteisten tietovarastojen ylläpito (esim. organisaatio-, nimikkeistö-, hinnasto ym. tiedot)
 - Hyötyjen ulosmittaaminen ja siihen tähtäävä hankkeiden suunnittelu ja johtaminen
 - Hankintojen suorittaminen, valvonta

= Tietohallinto

Ostaa vai tehdä itse?

- . Usein itse hoidettavia toimintoja
 - Tietosuojan tai -turvallisuuden kannalta arkojen sovellusten käyttötoiminta, "pika-apu"
 - Osa koulutus- ja käyttäjätukitoiminnasta (osana työntekijöiden normaalia perehdyttämistä, -ohjausta)
 - Osa tietojen hyväksikäyttöön tai raportointiin liittyvistä tehtävistä (nopeus, organisaation tuntemus)

Itse tekemisen etuja

- **Kustannusetu**
 - Ainakin nimellishinnoissa etu
 - Toteutuu kuitenkin vain tietyissä tilanteissa
- **Kotikenttäetu**
 - Ympäristön tuntemus, fyysinen läheisyys,
 - kokonaisuuden hallinta parempi

Itse tekemisen sudenkuoppia

- **Henkilöriippuvuudet**
 - Avainkohteisiin täytyisi olla min. 2-3 henkilöä
- **Teknisen asiantuntemuksen jatkuva ylläpito**
 - Miten estää "Cobol-muumiot"? Esim.
 - nimellistuntikustannukset eivät kerro
 - tuottavuudesta mitään

Itse tekemisen sudenkuoppia

- **Miten varmistaa, että asiantuntijat tekevät sairaalan kannalta "oikeita asioita" ?**
 - Miten yhdistää terveydenhuollon, sairaalan liiketoiminnan ja tietotekniikan osaaminen?
- **Kustannusten valvonta vaikeata omassa työssä**
 - Oma työ on "ilmaista"
 - Sairaaloiden uudet johtamisjärjestelmät muuttavat jonkinverran tilannetta

Ostamisen etuja

- **Taloudellisuus**
 - Suuruuden edut (useita maksajia esim. investoinneille)
 - Kiinteät kulut muuttuviksi - huonojen aikojen kustannusleikkaukset "yksinkertaisia"
- **Palvelujen laatu**
 - Oikea asiantuntemus oikean ajan
 - Suurten henkilöriippuvuuksien välttäminen

Ostamisen etuja

- **Hyötyjen ulosmittaaminen**
Kokonaisnäkemys säilyy kun linjajohto ottaa suuremman vastuun tietotekniikastakin
- **Keskittyminen perustoimintaan**
Operatiivisen johtamisen fokus perustoimintaan
Nyt usein asiantuntijoita "ei johda kukaan"

Ostamisen etuja

- **Ratkaisu tietotekniikan johtamisongelmaan**
Vetäjä-, henkilökuntaongelma
Vanhentuneen teknologian alasajo (esim. yhtiöittämisellä tai myymällä toiminto)
Ollut melko tavallinen ratkaisu perinteisessä suurkoneympäristöissä

Ostamisen sudenkuoppia

- **Kokonaiskustannusten kohoaminen**
Neuvotteluvoiman katoaminen, lypsylehmäksi joutuminen
- **Tietohallinnon unohtuminen**
"Aina asiakkaalle kuuluvat osuuksia" ei hoida kukaan

Miten säilyttää neuvotteluvoima toimittajien suuntaan?

- **Huolehtimalla omasta osaamisesta**
- **Käyttämällä "geneeristä teknologiaa"**
Laitteistot (PC, Unix-laitteet)
Standardit (rajapinnat, tietoliikenneprotokollat ym.)
- **Sovellusten ostamisessa/rakentamisessa huolellisuus**
Työvälinevalinnat, sovellusten toteutustapavalinnat

Miten säilyttää neuvotteluvoima toimittajien suuntaan?

- **Sopimustekniikat**
 - Määritykset, määräajat, maksujärjestelyt (myös sakot)
- **Käyttämällä tarvittaessa "rakennuttajaa"**
 - Asiakkaan edustaja hankkeessa, jonka toteuttaa kolmas osapuoli