

**TIETOTEKNIIKAN MARKKINOINTI SOSIAALI-JA
TERVEYDENHUOLLON ORGANISAATIOISSA**

Pyry Lautsuo

pyry.lautsuo@iki.fi

ESITTÄJÄN TAUSTA

- ❑ SUOMEN IBM_n EX TOIMITUSJOHTAJA
- ❑ AALTO YLIOPISTON VANHEMPI TUTKIJA
- ❑ NORDIC HEALTHCARE GROUP HALLITUS
- ❑ INNOFACTOR HALLITUS

ISO ONGELMA

SOTE KUSTANNUSKEHITYS

- HUOLTOSUHDE
- TARPEIDEN KASVU
- KALLISTUMINEN

TUOTTAVUUSKEHITYS ?

MONILLA TOIMIALOILLA TUOTTAVUUS ON SATAKERTAISTUNUT

- ❑ MAATALOUS
- ❑ TEOLLISUUS
- ❑ PALVELUT JA HALLINTO?
 - ❑ -FINANSSITOIMIALA
 - ❑ -VÄHITTÄISKAUPPA
 - ❑ -MATKAILUTEOLLISUUS

PALVELUTYÖN TUOTTAVUUDEN KOMPONENTIT

- ❑ TIETOTEKNIikka ON TÄRKEIN TUOTTAVUUDEN MAHDOLLISTAJA

- ❑ HENKILÖKOHTAINEN TYÖ
- ❑ PROSESSIEN TEHOKKUUS
- ❑ ASIAKKAIDEN ITSEPALVELUT

TIEDON LUONTI
TIEDON VÄLITTÄMINEN
TIEDON HAKU
TIEDON KÄYTTÖ

FYYSINEN TYÖ
SOSIAALINEN
VUOROVAIKUTUS

MITEN SOTE ORGANISAATIOILLE MYYDÄÄN

- ❑ SAADAAN/HANKITAAN TIETO ASIAKKAAN HANKKEESTA
- ❑ MYYDÄÄN OMAA OSAAMISTA JA PÄÄSTÄÄN SPEKSAAMAAN RATKAISUA
- ❑ SAADAAN TARJOUSPYYNTÖ
- ❑ KEHITETÄÄN RATKAISU JOTA TARJOTAAN
- ❑ NEUVOTELLAAN JA VOITETAAN KAUPPA

JOHTAAKO NYKYKÄYTÄNTÖ HYVIIN
TULOKSIIN?

TIETÄÄKÖ MYYJÄ, MITÄ MYY JA ASIAKAS, MITÄ OSTAA?

TOTEUTUS JA KÄYTTÖÖNOTTO RATKAISEVAT

- ❑ -JOHDON TUKI
- ❑ -PROJEKTIORGANISAATION MÄÄRÄ JA LAATU
- ❑ -UUDEN JÄRJESTELMÄN EDUT JA HYÖTY ITSE KULLEKIN

- ❑ -MITEN HANKE MARKKINOIDAAN SISÄISESTI

- ❑ (MITEN LUODAAN 'MARKETING SPIRIT' ORGANISAATIO)

Onko päätetty ja kerrottu mihin IT:llä pyritään, kuka hyötyy ja kuka vastaa jos ei toimi?

1. Pystytään hoitamaan lisää potilaita?
 - Mitä henkilökunta tästä hyötyy?
2. Vähemmän työtä tai nopeampi palvelu per potilas?
 - Enemmän vapaa-aikaa vai lisää potilaita?
3. Parempi laatu / vähemmän hoitovirheitä?
 - Mikä hyöty henkilökunnalle?
4. Kevyempi keskushallinto
 - Miten todennetaan että pystytään siirtämään rahaa hoitoon?
5. Valtakunnallinen tilastointi
 - Miten tehdään pakko tehdään helpoksi?

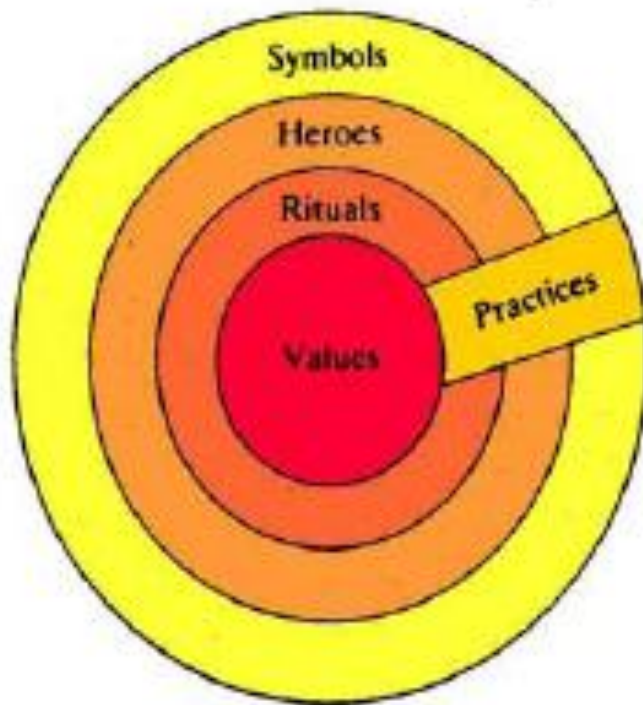
MIKSI MYYNTI OLISI VASTENMIELISTÄ SAIRAALAN JOHDOLLE?



Reputation ranking of 380 professions (2010):

1. Surgeon
2. Specialized Medical Doctor
3. Medical Doctor
4. Firefighter
5. Medical Director
6. Neurologist
7. Ophthalmologist
8. Midwife
9. Dentist
10. Nurse

360. Salesperson
371. Car sales representative
373. Product representative
379. Phone sales representative
380. Door-to-door salesperson



"Onion models",
e.g.

"Levels" of "cultures", e.g.

- National culture
- Occupational / professional culture
- Organizational culture
- Organizational sub-culture

A common spirit

- ❑ Market orientation as *culture* has been found to lead to an improvement in a firm's performance as a result of improved internal customer satisfaction (Mohr-Jackson, 1991; Kohli and Jaworski, 1990)
 - Closely related to how much meaning people find in their work
 - Other psychological and social benefits to employees
 - For example, increased employee morale, job satisfaction, organizational commitment, motivation, enthusiasm, empowerment, absenteeism, accidents rate, productivity, and effectiveness and a sense of pride in being a part of a firm or team
 - These all have an impact on the bottom line.
- ❑ Positive effects on business performance indicators, such as
 - ROI, ROE, productivity, costs, sales, volume, market share, sales growth, profits, and customer satisfaction.

Vision to Daily Work

- ❑ Official ceremonies, rituals, festivities



Erik Pörn

Artifacts and Symbolism

- ❑ Spirit management



ENTREPRENEURSKI

Credibility

- ❑ Are you speaking the same language with your employees?



At Massive Corporation, we are looking ahead and upward, moving toward the future in a massively corporate fashion.



Erik Pöntiskoski

Onko työntekijöitä kuunneltu ja onko saatu tehdä itselle sopiva juttu?

□ Hullut Päivät

- Vuosittainen johdon ja työntekijöiden panostuksen yhdistävä ostoskarnevaali
- Itse opittu, nyt kopioitu

□ Miten se tehdään?

- Arvolupaus
- Ohjeistus ja koulutus
- Tiimien ja yksilöiden kilpailu
- Mittarointi
- Avoin viestintä
- Kumppanit mukaan tapahtuman henkeen
- Juhlitaan menestystä
 - Nolataan pomot



Yleisimmät vastareaktiot muutoksessa

”Onpas tänään
poikkeuksellisen
hiljainen
päivä....”

”Olemme poikkeus,
ei päde meihin”

”Meidän toimintamme
on niin erikoislaatuista
ettei sitä voi verrata
muihin....”

”Meillä on tehty
aina näin ja
tullaan tekemään
jatkossakin”

”Eivät asiakkaat
sitä halua...”

Nordic Healthcare Group lyhyesti

- ❑ Suomen johtava SOTE-palvelutuotantoon keskittynyt asiantuntijapalveluyritys
 - Toimialakeskittynyt, analyyttinen, akateeminen
- ❑ Pääasialliset osaamisalueet:
 - Terveysthuoltoon liittyvä liiketoiminta ja asiakaspalvelu
 - Prosessien kehittäminen ja mittaaminen
 - Kustannus- ja talousanalyysit
 - Benchmarking
 - IT, Logistiikka ja osto-osaaminen
 - Vaikuttavuus ja laatu
- ❑ Riippumaton palveluntarjoajista (IT, yksityiset, koulutus)
- ❑ 40 asiantuntijaa Suomessa ja Ruotsissa
- ❑ Asiakkaina sairaanhoitopiirit, kunnat, säätiöt, yhdistykset, yksityiset yritykset
- ❑ Asiakkaita myös Walesissa, Englannissa, Saksassa, Dubaissa, Italiassa, Slovakiassa, Hollannissa
- ❑ Visiona kasvaa ”terveydenhuollon ja sosiaalitoimen Jaakko Pöyryksi”

MITÄ NHG TEKEE IT-PUOLELLA?

- ❑ Hankintojen harkintavaiheen hyötyanalyysit – miksi edes harkitaan IT:n hankkimista?
- ❑ Kustannus- ja investointilaskelmat
- ❑ Hankintojen ja kilpailutusten valmisteleminen
- ❑ Hyötynäkökohtien leipominen hankintasopimukseen
- ❑ IT:n ja hoitoprosessien välinen suunnittelu
- ❑ Benchmarking koti- ja ulkomailla

KIITOS! Ja yhteystiedot

Nordic Healthcare Group Oy
PL 131 (Vattuniemenranta 2, 4krs.)
00201 Helsinki

Pyry Lautsuo
pyry.lautsuo@iki.fi
Gsm. 040 522 8754