

Terveydenhuollon atk päivä Turku 28. – 29.5.2013

Tulokulma KANSALAINEN

Sessio 6

Tasa-arvoista palvelua tietojärjestelmien tuella

Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien  
vai hallintobyrokraattien ehdoilla?

*Toiminnan näkökulma*

**Pirkko Kortekangas, VSSHP tietohallintoylilääkäri**

# Esityksen juoni

- **Rajaus**
  - Aihe on SOTE palvelujärjestelmän (julkinen ja yksityinen) palvelut tunnistetulle asiakkaalle eri palvelukanavien kautta
  - Aihe ei ole itsehoitopalvelut
- **Mitä tarkoittaa "ehdoilla"**
- **Kenen ehdoilla?**
- **Mikä on tavoite**
- **Ehdot vs. tavoitteet**
- **Jotain tars tehdä**

**Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?**

## ”Ehdoilla” = Palvelun on onnistunut, jos..

- Kansalainen
  - Palvelu vastaa tarpeeseen
  - Valitsisi palvelun mieluummin tai yhtä mieluusti kuin toisen, saman tarpeen takia tarjotun palvelun
- Insinööri
  - Määrittelyn mukainen
  - Hyvä tekninen toteutustapa
  - Ylläpito järkevää
  - Käyttöönotto on selkeä projekti
- Hallintobyrokraatti
  - Toteuttaa virkamiehen vastuun ja tehtävän mukaisen palvelun
  - Todentaa osaprosessin kulun ja tuloksen
  - Tuottaa palvelun tai osaprosessinsa halvemmalla ja/tai laadukkaammin kuin referenssi
  - Hyvin raportoitu ja suunnitelman mukainen projekti

**Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?**

## Ehdosta johdettu vaatimus palvelulle

Palvelu vastaa tarpeeseen	<b><i>Palvelusisältö on asiantunteva</i></b>
Valitsisi saman tarpeen takia tarjotun palvelun mieluummin tai yhtä mieluummin kuin toisen palvelun	<b><i>Alhainen käyttökyynnys, helppo käyttää</i></b>
Määrityksen mukainen	<b>Palvelu on määritelty</b>
Hyvä tekninen toteutustapa	<b>Teknologia on valittu</b>
Ylläpito järkevää	<b>Teknologia on ympäristöön sopiva</b>
Käyttöönotto on selkeä projekti	<b>Teknologia on tunnettu</b>
Toteuttaa ”virkamiehen” vastuun ja tehtävän mukaisen palvelun	<b>Palvelun käyttötarkoitus on määritelty</b>
Todentaa osaprosessin kulun ja tuloksen	<b>Palvelu tuottaa prosessitietoa</b>
Tuottaa palvelun tai osaprosessinsa halvemmalla ja/tai laadukkaammin kuin referenssi	<b>Referenssi on määritelty</b>
Hyvin raportoitu ja suunnitelman mukainen projekti	<b>Käyttöönotto ei tuota yllätyksiä = Esiselvitys tehty ja riskit tunnistettu ja hallittu</b>

## **Kenen ehdoilla = Kenen ehdoilla toimien todennäköisimmin saavutetaan tavoite?**

### **Mutta mikä on tavoite?**

- Terveyspoliittinen tavoite: terveyserojen vähentäminen
- Eduskunnan ja Valtiontalouden tarkastusviraston tavoite
  - Julkisen talouden kestävyysvaje on realiteetti eikä valtionhallinnon budjettisäästöt ole riittävä toimenpide vajeen korjaamiseksi
    - Kustannussäästöjä toiminnan muuttamisella
      - Terveysmenojen kasvu bkt:n kasvun raamiin
    - Entistä ikääntyneempien terveydenhuollon työntekijöiden pitäminen työkykyisenä
    - Entistä ikääntyneempien potilaiden pitäminen työkykyisenä
      - Työurien pidentäminen

**Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?**

<b>Tavoite</b>	<b>Mitä kautta toteutuisi</b>	<b>Vaatimuksia sähköiselle palvelulle</b>
Terveyserojen vähentäminen	<p>Tarvitseva löytää ja saa</p> <p>Vaikuttava palvelu</p>	<p>Auttaa löytämään oikean palvelun itse esitetyn tarpeen perusteella</p> <p>Houkuttelee sitä, joka ei tunnista tarvettaan</p> <p>Tapa tuottaa vaikuttavaksi todetun hoitoprosessin osa</p>
Kustannussäästöjä toiminnan muuttamisella	<p>Ammattihenkilön resurssit käytetään siihen, minkä ammattihenkilö osaa parhaiten</p> <p>Teknologia ei vie tuottoja</p>	<p>Säästää terveydenhuollon resursseja .</p>
Palvelua tuottavan työssä jaksaminen	<p>Työ on mielekästä</p> <p>Haittatekijöitä vähemmän</p>	<p>Ammattihenkilö voi hallita omaa työtään</p> <p>Tukee vaikuttavaa asiakasprosessia</p> <p>Selkeyttää ammattihenkilön oman työn kulkua</p> <p>Käyttö ei turhauta terv.h.ammattih:löö</p>
Väestön pärjäämisen ylläpito	<p>Sairastumista tai selviytymättömyyttä ennalta ehkäisevä</p>	<p>Estää kansalaisen riskin toteutumista</p>

Auttaa löytämään oikean palvelun tarpeen perusteella
Tapa tuottaa vaikuttavaksi todetun hoitoprosessin osa
Houkuttelee sitä, joka ei tunnista tarvettaan
Säästää terveydenhuollon resursseja
Ammattihenkilö voi hallita omaa työtään
Tukee vaikuttavaa asiakasprosessia
Selkeyttää ammattihenkilön oman työn kulkua
Käyttö ei turhauta terv.h.ammattih:löä
Estää kansalaisen riskin toteutumista

<b><i>Palvelusisältö on asiantunteva</i></b>
<b><i>Alhainen käyttökynnys, helppo käyttää</i></b>
<b>Palvelu on määritelty</b>
<b>Teknologia on valittu</b>
<b>Teknologia on ympäristöön sopiva</b>
<b>Teknologia on tunnettu</b>
<b>Palvelun käyttötarkoitus on määritelty</b>
<b>Palvelu tuottaa prosessitietoa</b>
<b>Referenssi on määritelty</b>
<b>Käyttöönotto ei tuota yllätyksiä</b>

**insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?**

# Johtopäätöksiä

- **Kansalaiselle voi tuottaa tavoitteiden mukaisia sähköisiä palveluita, jos**
  - Palvelu tarjotaan kansalaisen kannalta sopivassa tilanteessa
  - Palvelu on osa vaikuttavaa asiakasprosessia
  - Palvelun tuottaa se, joka muutenkin palvelun tuottaa
  - Palvelu kourkuttaa sekä kansalaista että ammattihenkilöä
  - Kansalaislähtöisyys on käyttäjälähtöisyyttä
- **Virkamies ei oman vastuunsa näkökulmasta osaa hankkia oikeita sähköisiä palveluita, paitsi jos hän näkisi palvelut osana asiakasprosesseja**
  - Missä on taho, jolle kuuluisi tämä näkökulma? Alueellinen jaettavan asiakas- ja potilastiedon vastuu? SOTE -uudistus?
- **Insinööri voisi tuottaa kivan palvelun edullisesti, mutta miksi hän tekisi niin**
  - Missä on tilaaja?

Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?



## Huomioita toteutetuista palveluista

- **Keskuudessamme on paljon palveluita, joiden suuri ongelma on niiden markkinointi väärällä nimellä ja väärällä käyttötarkoituksella**
  - Kun tehdään yhteistä infrastruktuuria, sanotaan se ja tehdään sellaista
  - Kun tehdään virkamieslähtöisiä osapalveluita, sanotaan se ja tehdään siitä osapalvelu eikä omilla ehdoillaan pyörivä maailma
- **Kansalaisen elämän ja palvelutarpeen näkökulma ei vielääkään ole lähtökohta**
  - Esim. JulkIT kokonaisarkkitehtuuriperiaatteet ovat organisaatio- eli valtiolähtöisiä

**Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?**

## **Uusi tapa päästä eteenpäin**

***Viite artikkeliin Asiakastilanne- ja -prosessi jäsentävät sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön***

***Pirkko Kortekangas \* ja Teemu Suna \*\****

- **Keskitytään kansalaisen näkökulmaan**
- **Keskitytään sote-palveluiden sisältö- ja prosessitiedon jakamiseen**
- **Ei rakenneta informaation hallintaa ja kansalaisen sähköisiä palveluita ennustuksien ja arvailujen vaan tiedossa olevien asioiden varaan**
- **Lähdetään informaation jakamisesta**
  - Jakamista säätelevät tekijät
  - Teknologia, jossa informaatio tallennetaan jaettavaksi

**Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?**

## Mitä tiedetään

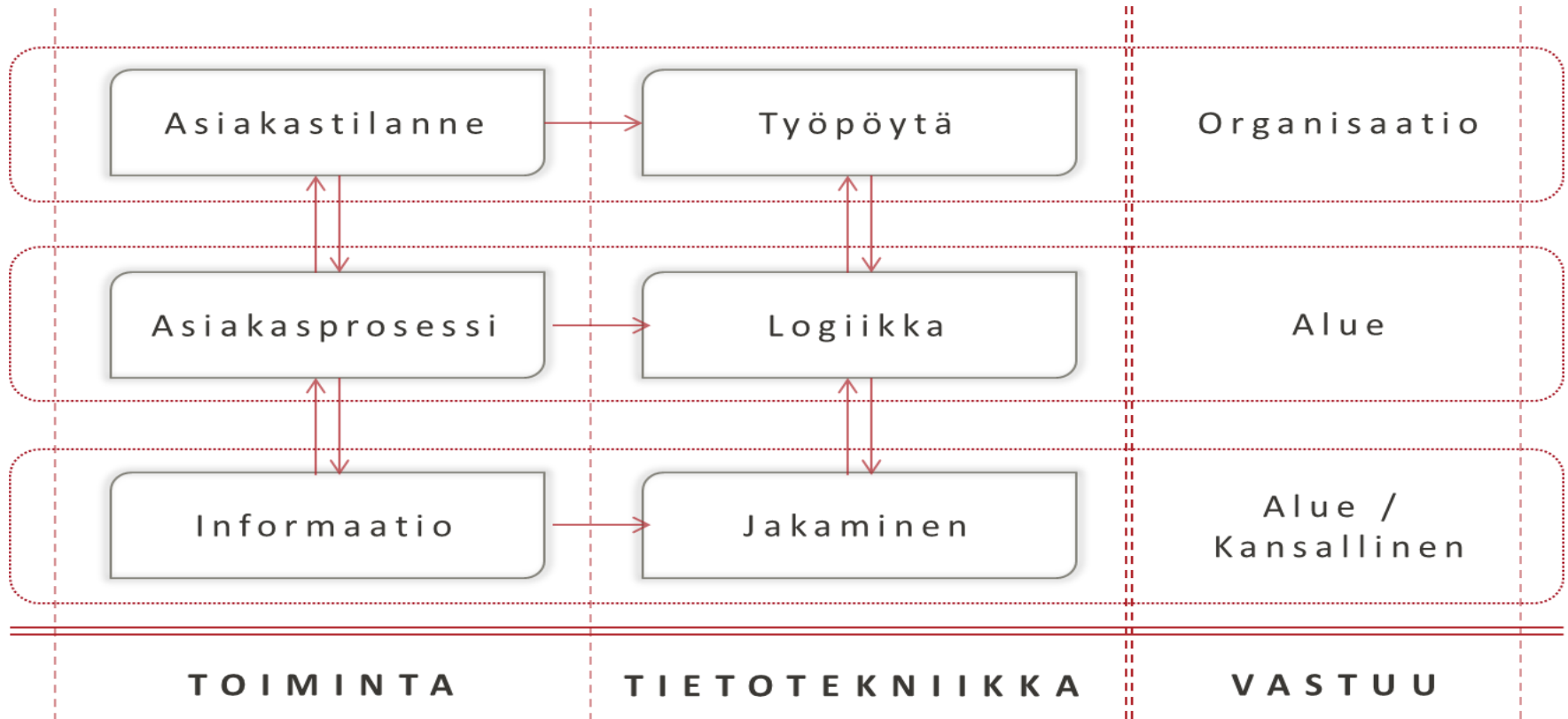
- Kansalaisella on tarpeita
- Yhteiskunnalla on tahtotila terveyserojen kaventamiseen = tahto luoda kansalaisen tarpeita
- Asiakasprosesseissa pyritään johonkin tulokseen
- Asiakasprosessien tulokset syntyvät niihin liittyvien palveluiden yhteisenä tuotoksena
- On eri osaamisalueen ammattihenkilöitä, joilla on taustaorganisaatio
- On organisaatioita, joilla on oma liiketoiminta ja halu sen johtamiseen
- Tuotetun asiakasprosessin palveluiden, niistä tallennetun informaation ja tuotannon kustannusten tulee olla läpinäkyviä

## Mitä ei tiedetä

- Mitä heräävät ja herätettävät tarpeet yksityiskohtaisesti ovat
- Mitkä organisaatiot palkkaavat ammattihenkilöitä
- Miten yksittäisen palvelun sisältö tuotetaan
- Kuka laskuttaa ketä
- Missä määrin sote-sektori eristyneenä informaation haltijana pystyy vaikuttamaan terveyseroihin

**Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?**

**Asiakastilanne- ja -prosessi jäsentävät sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön**  
**Pirkko Kortekangas ja Teemu Suna**



**Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?**

## Miten kohti kansalaisen ehdoilla toteutettuja palveluita? Toiminnan visio

### 1. Kansalaisen palvelutilanteet

1. Minkälaisia palvelutilanteita kansalainen haluaa / minkälaisista palvelutilanteista hän löytyy / minkälaisiin palvelutilanteisiin hän joutuu?
2. Minkä asiakasprosessien palveluita niissä tarvitaan?
3. Missä palvelutilanne kannattaa toteuttaa ja miksi?
4. Kenen vastuulla palvelutilanteiden kokoaminen on ja miksi?
5. Miten palvelutilanne vaikuttaa informaation jakamiseen vaatimuksiin?

### 2. Asiakasprosessit

1. Minkälaisiin asiakastarpeisiin julkinen sote haluaa vastata?
2. Mitä palveluita julkinen sote niihin haluaa tuottaa?
3. Miten asiakasprosessi vaikuttaa informaation jakamiseen vaatimuksiin ja oikeuteen käyttää informaatiota?
4. Miten asiakasprosessiin palvelua tuottavan ammattihenkilön taustayhteisö säätelee informaation jakamista ja oikeuteen käyttää informaatiota?

**Sähköisiä palveluita - asiakkaiden, insinöörien vai hallintobyrokraattien ehdoilla?**

**Hyvää päivän jatkoa!**