



YHDESSÄ ETEENPÄIN

Ratkaisu asiakkuuden hallintaan

Ohjelmajohtaja Erkki Kujansuu

Sosiaali- ja terveydenhuollon ATK-päivät 2017

Oma tausta

- Julkisen sektorin lääkärin tehtävissä 1.1.1975 alkaen
- Naistentautien ja synnytysten erikoislääkäri Oulun yliopisto
- Tays naistenklinikan viroissa 1982-2001
- Dosentti, eMBA Tampereen yliopisto
- Tulos/toimialuejohtaja PSHP 2002-2011
- Hallintoylilääkäri PSHP 2011-2015, evp.
- UNA-hanke, vastuuasiantuntija 2015-2016, ohjelmajohtaja 2016-
- Ei muita sidonnaisuuksia

MIKÄ UNA ON?

UNA ON VALTAKUNNALLINEN JULKISTEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN YHTEISTYÖHANKE, JONKA AVULLA SOTE-TIETOJÄRJESTELMIEN EKOSYSTEEMIÄ UUDISTETAAN VAIHEITTAIN

Uudistamisen tavoitteena on asiakaslähtöisessä ja vaikuttavassa hyvinvointipalvelujen tuottamisessa tarvittava sote-tietojärjestelmien kokonaisuus

Yhdessä kansallisten Kanta-palveluihin pohjaavien ratkaisujen kanssa UNA muodostaa kansallisen sote-tietojärjestelmäekosysteemin ytimen

UNA-YHTEISÖ

19 sairaanhoitopiiriä

5 kaupunkia

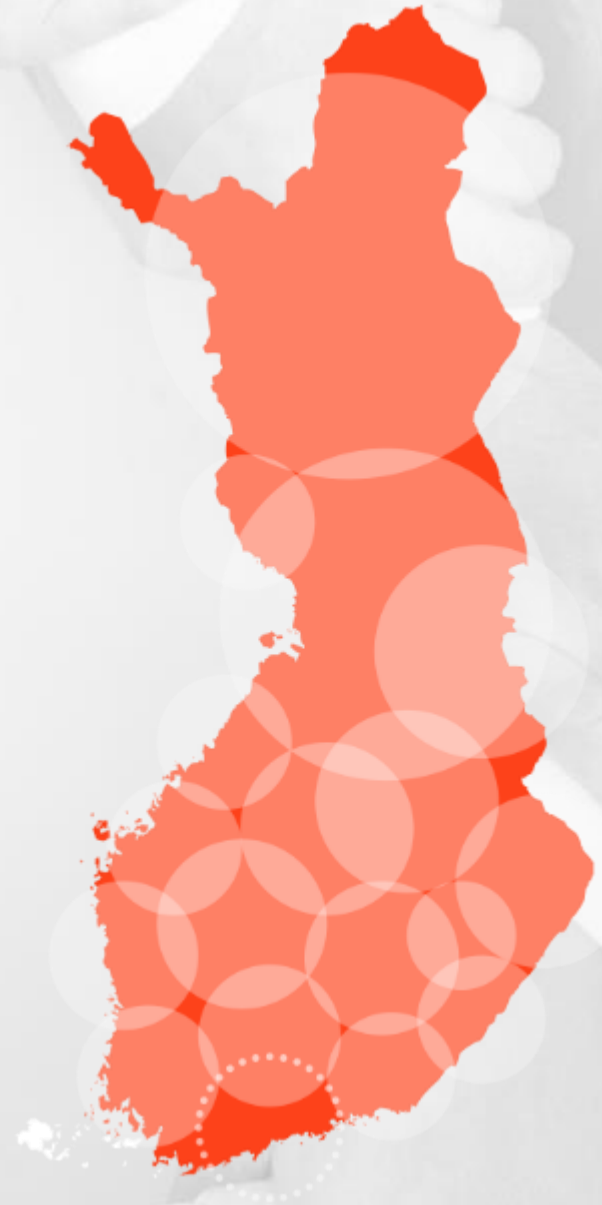
292

sairaanhoitopiirien jäsenkuntaa



STM, THL, Kela, Kuntaliitto, 5 in-house ICT-yhtiötä, sidoshankeyhteistyö...

UNA



YHDESSÄ ETEENPÄIN

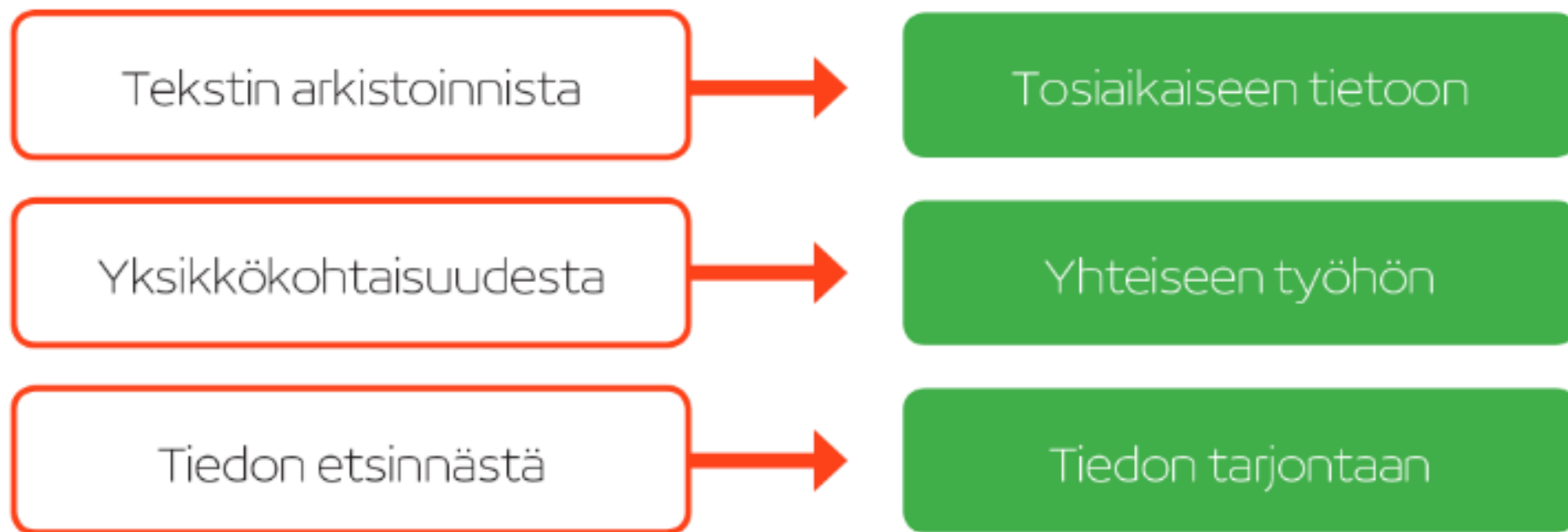
UNA-hankkeen määrittelyvaihe

Määrittelyhanke 1.9.2015 – 15.5.2016, 18 sairaanhoitopiiriä ja 7 kaupunkia

Syntyi laaja **organisaatio- ja toimittajariippumaton vaatimusmäärittely** asiakaslähtöisten ja vaikuttavien hyvinvointipalveluiden tuottamisessa edellytettävästä yhteen toimivasta sote-tietojärjestelmäkokonaisuudesta. Jonka avulla voidaan kansalliseen tai alueelliseen yhteistyöhön pohjautuen **vaiheittain kilpailuttaa tietojärjestelmäratkaisuja** ja ohjata nykyisten kehittämistyötä.

Hankkeen tuotokset julkaistiin 1.9.2016 , Sisältää mm. yli 6.000 vaatimusta, 31 asiakasprosessikuvausta, 67 käyttötapausta ja **modulaarisen järjestelmäarkkitehtuurin** kuvauksen

AMMATTILAISEN HAAVEISSA ON



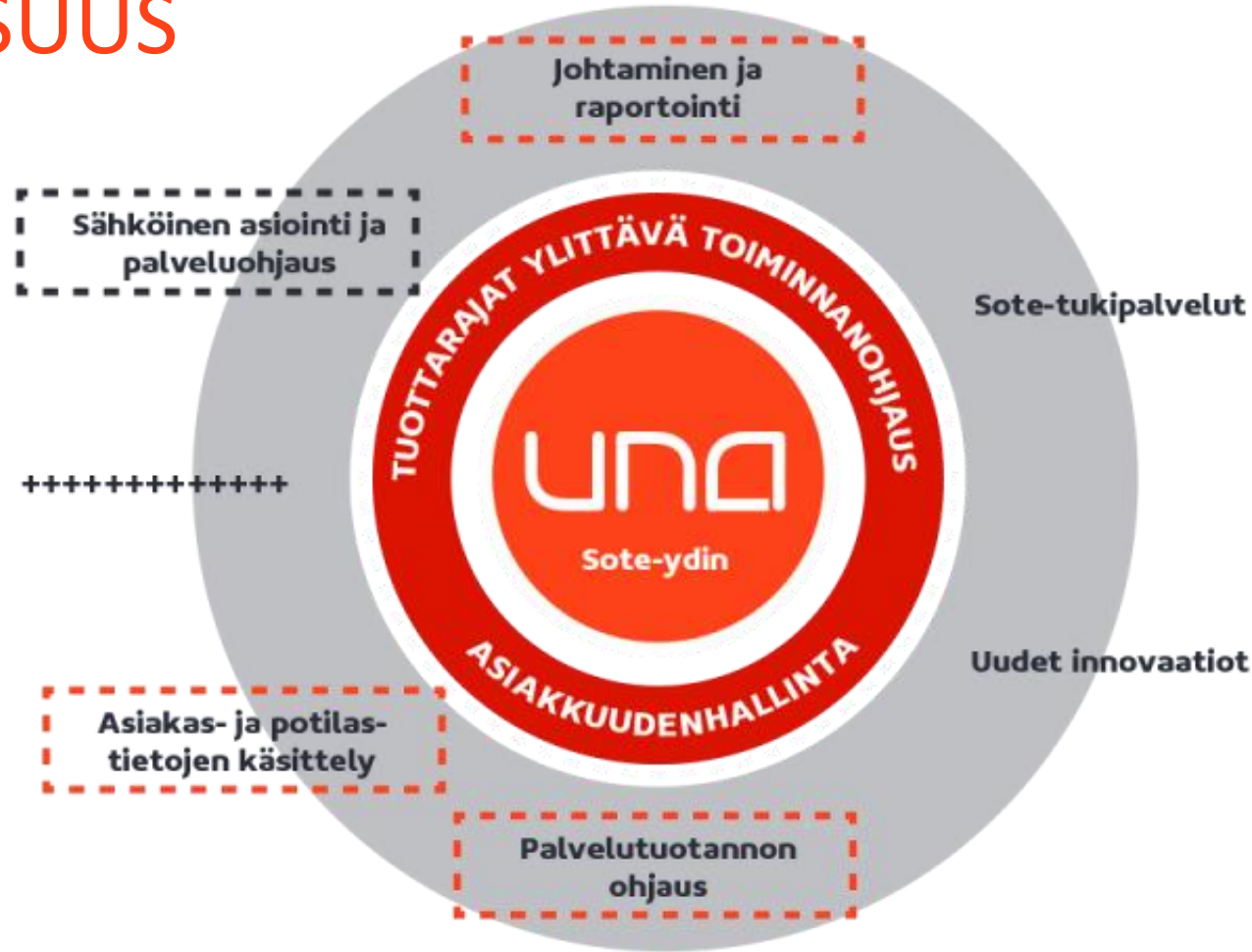
JA LOPULTA



Avoimuus, win-win, ekosysteemin kehittyminen

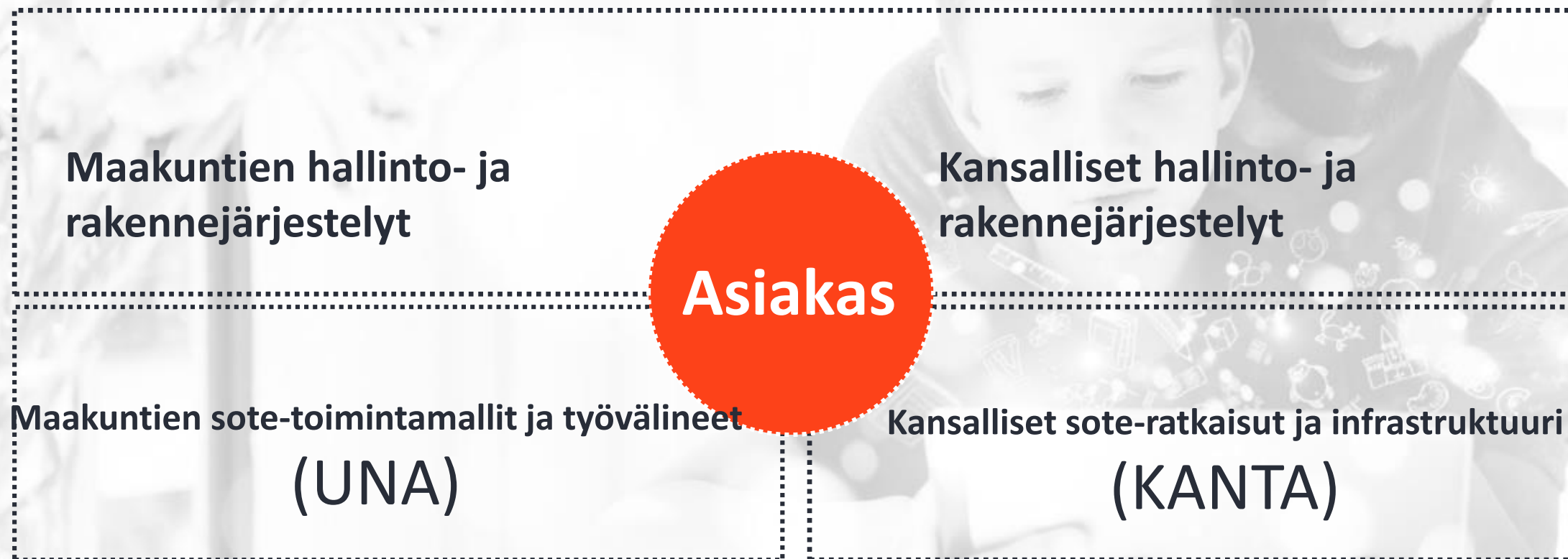
- Tavoitteena on avoimet ja terveet toimittajamarkkinat, jossa useilla toimittajilla on mahdollisuus saada ratkaisujaan käyttöön
 - Mahdollistettava toimittajien kustannustehokas toiminta, josta myös UNA-yhteistyön organisaatiot hyötyvät
 - Avoimella arkkitehtuurilla (kuvaukset ja rajapinnat) ja standardeja hyödyntämällä mahdollistetaan avoin, laaja kehitysyhteistyö
 - Modulaarisuus mahdollistaa, että tarvittaessa järjestelmäkokonaisuuden osia voidaan vaihtaa
- Lisätään markkinoilla olevien potentiaalisten toimijoiden joukkoa – pidetään yllä kilpailua markkinoilla
- Vältetään pitkäaikaisia toimittaja- ja teknologiariippuvuuksia
 - ei laajoja toimittajakohtaisia ympäristöjä, joihin voi liittyä pitkäkestoisia ja tarpeettomia kustannusriippuvuuksia
- Tavoitellaan ja edistetään ekosysteemin muodostumista

MODULAARISUUS



Hankintoja ei toteuteta yhtenä yksittäisenä kokonaishankintana, vaan hankintojen ja kilpailutusten sarjana. Hankinnat projektoidaan erillisiksi projekteiksi

ASEMOITUMINEN

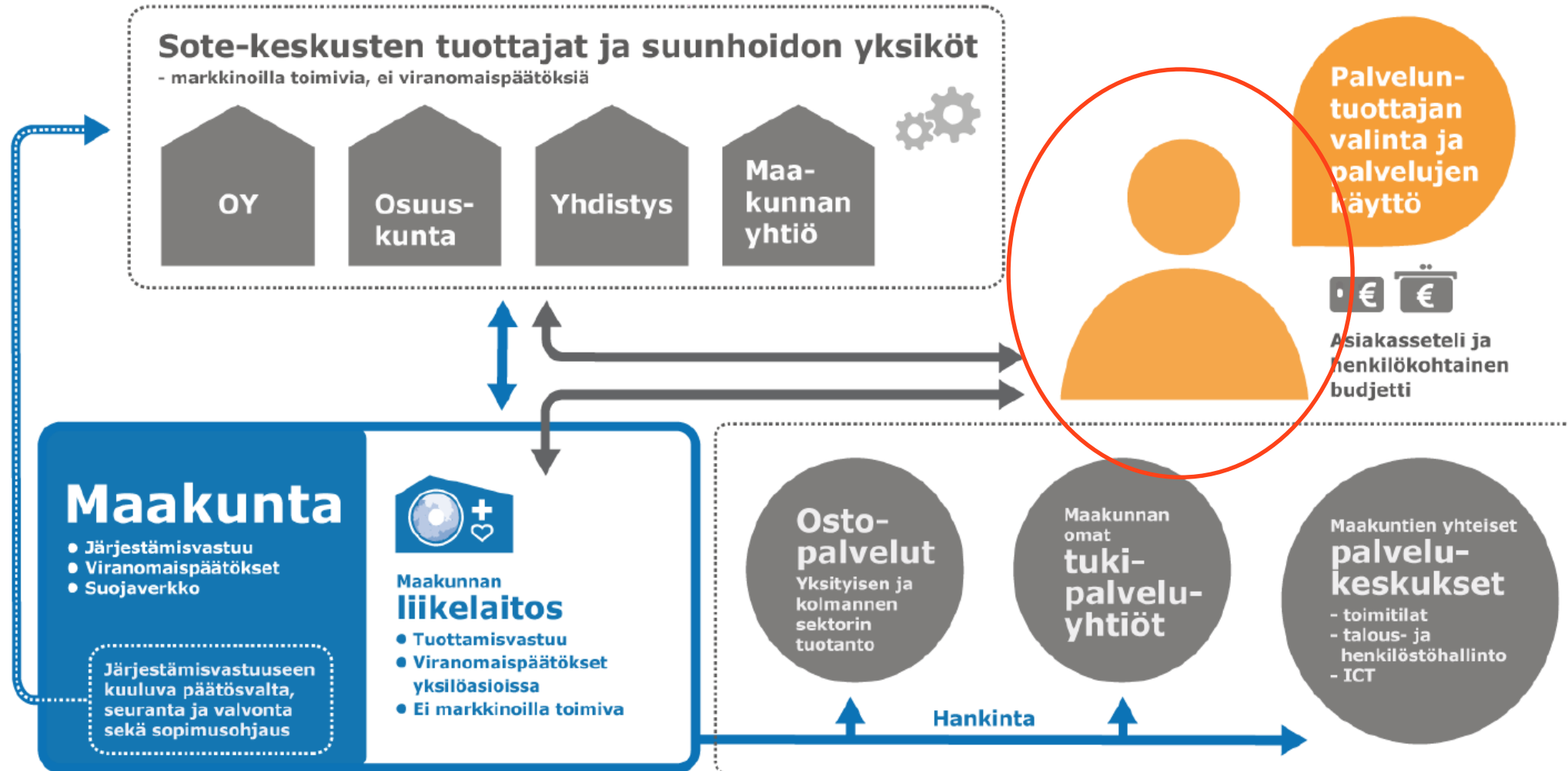


Kansallisten ja alueellisten **RAKENTEIDEN TUETTAVA** asiakaslähtöisten vaikuttavien ja kustannustehokkaiden palveluiden tarjoamista. Kansallisten ja alueellisten **ICT-RATKAISUJEN TUETTAVA** palveluiden tuotantoa ja ammattilaisten prosesseja.

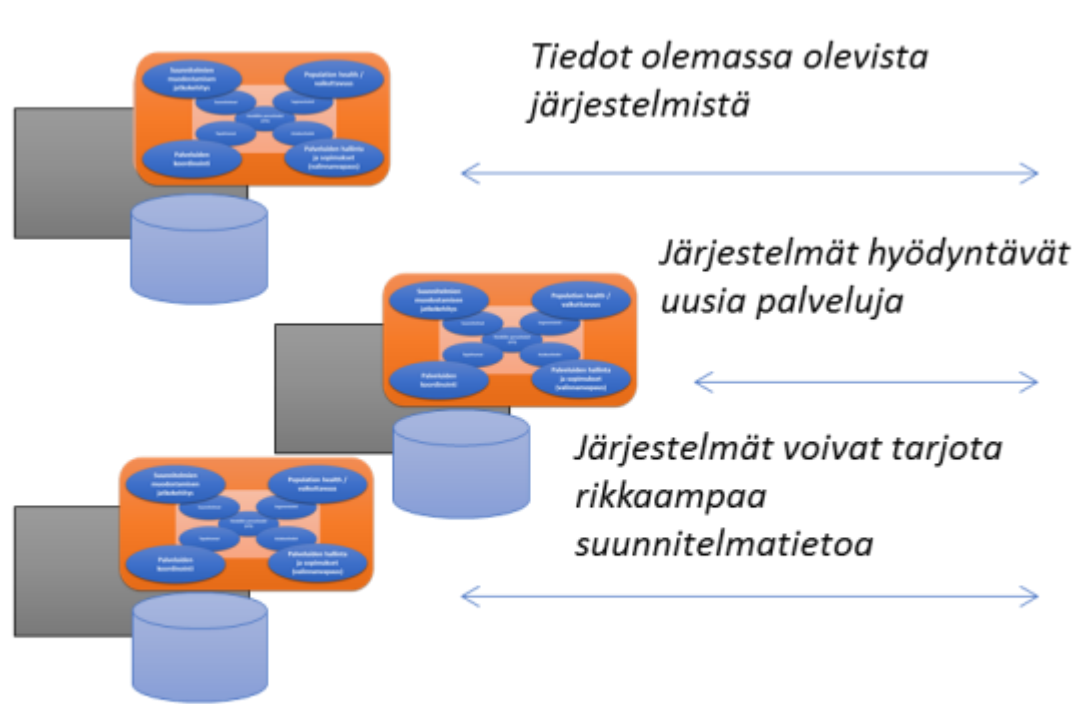
Asiakkuuden hallinta on ratkaistava

JULKISTEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN RAKENNE

STM 05/05/2017



UNA-ydin - Asiakkuudenhallinta, toiminnanohjaus ja tiedon hallinta



Nykyiset järjestelmät



UNA-yhteisöllä on yhteinen ydin

2016

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2022

Today

Sote-järjestämisvastuu
siirtyy

Yhteinen suunnittelu ja koordinaatio

Lomaketoiminnallisuushankinta

Hankintastrategia ja ensimmäisten hankintojen
valmistelu

UNA-ekosysteemin
ydin

Yhteisen
tietojärjestelmäytimen
hankinta

Toimittajayhteistyö
Hankinnan valmistelu
POC-kokeilut
Tietopyyntö
Hankinnan aloitus

Ensimmäinen hankintakonsortio

Asiakas- ja
potilastietojärjestelmät

Seuraavat hankintakonsortiot

Muut kytkeytyvät
moduulit ja
käyttöliittymät



Ytimen moduulit 1. hankintavaiheessa

1. Integrointi ja sovittaminen

- Järjestelmärajat ylittävä asiakkaan tilannekuva kootaan alkuun nykyisistä sote-järjestelmistä

2. Tiedonhallintaresurssit

- Tietosisällöt asiakaspolun vaatimien tarpeiden pohjalta
- Tiedonhallinnalliset resurssit eivät tyypillisesti (varsinkaan UNAn ensimmäisessä vaiheessa) ole ytimen omaa tietoa, vaan niitä on useissa eri lähteissä (esim. vrk, Kanta-palvelut)

3. Asiakaspolkujen ja asiakassuunnitelman hallinta

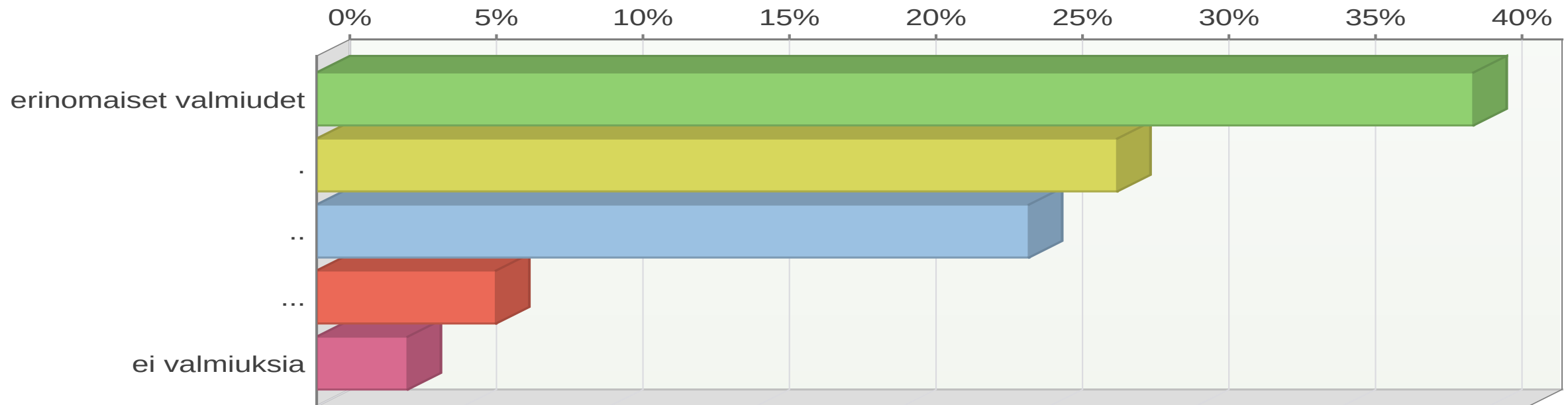
- Asiointihistoria ja asiakkaalle suunnitellut tulevat palvelut poimitaan ja kartutetaan UNA-ytimeen
- Asiakassuunnitelmien hallinta ja asiakkaan palveluprosessien seuranta

4. Asiakastietojen ja tilannekuvan visualisointi

- Tilannekuva sisältää ensimmäisessä vaiheessa avoimet asiakaspolut ja asiakkaan perustiedot
- Tilannekuvaa laajennetaan jatkovaiheissa
- Tilannekuvan visualisointi ammattilaiselle toteutetaan upotettavissa olevana käyttöliittymäkomponenttina

Tuottajien näkökulma toteutukseen

13. Millaiset valmiudet teidän tuotteillanne/palveluillanne on toteuttaa ensimmäinen vaihe (asiakkuudenhallinta) käyttöön vuoteen 2018 mennessä?



PoC-ratkaisujen tulokset osana UNA-arkkitehtuuria /ekosysteemiä

"Ytimen rakentaminen mahdollistaa ns. modulaarisen kehittämisen, jonka avulla voidaan nopeasti ja joustavasti tuottaa uusia järjestelmäpalveluja."

"UNA -modulaarisuus kehitty olemassa olevien järjestelmien kyvykkyydestä liittyä ytimen toiminnallisuuteen.

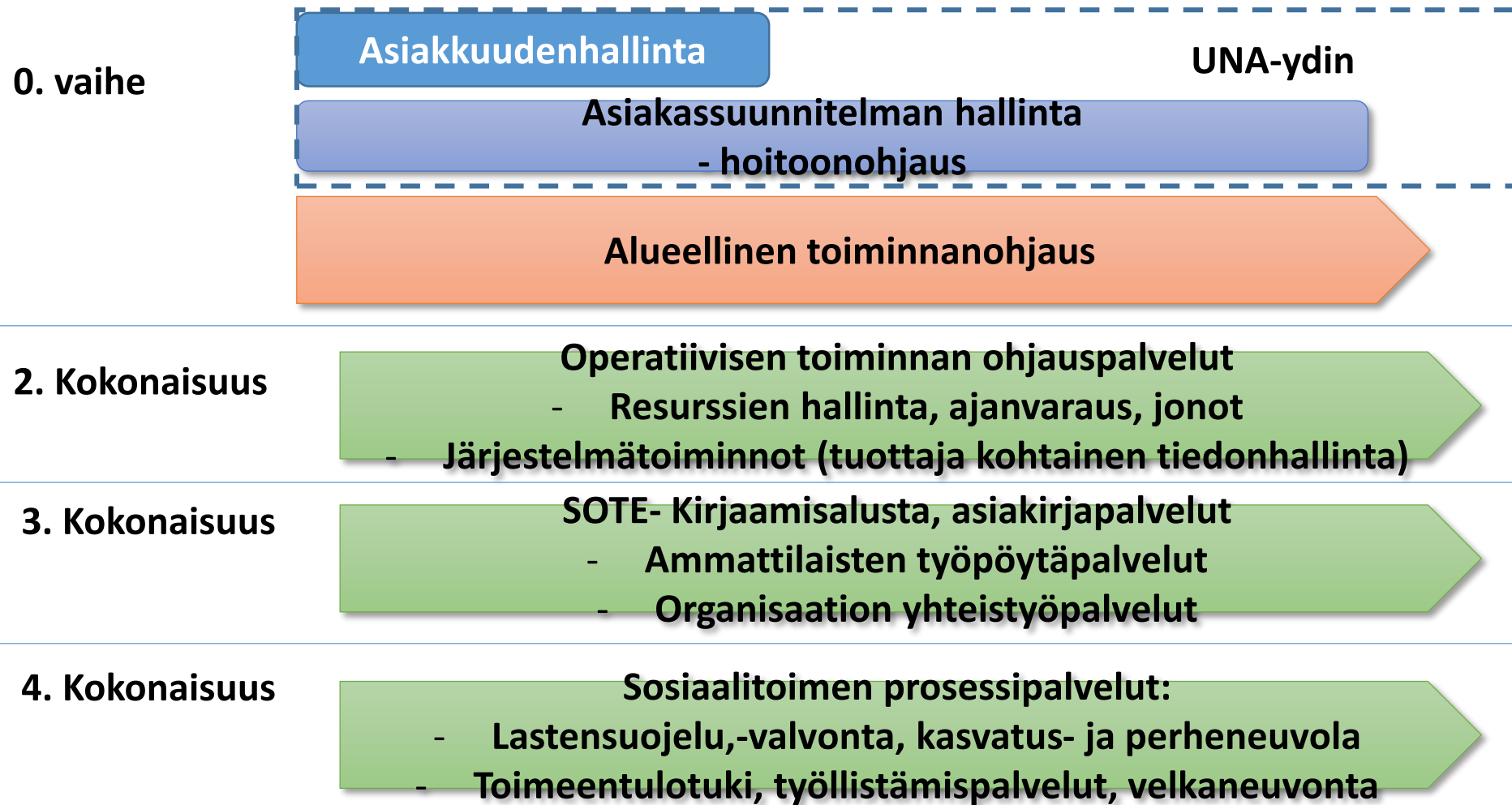
Tämä tarkoittaa kykyä välittää ja hyödyntää ytimen hallitsemaa tietoa."

- UNA- modulaarisen arkkitehtuurin jatkomäärittelyihin sisältyvät myös POC-toteutukset (Proof-of-Concept)
- POC-toteutuksille asetettuja tehtäviä:
 - tarkentaa UNA-määrittelyksiä ja arkkitehtuurilinjauksia
 - tarkentaa moduulijakoa ja tiedonhallintaratkaisua
 - testata modulaarisen kehittämisen mallia
 - testata tuotteiden toimivuutta
 - tarkentaa hankinnan kohteita
 - konkretisoida vaiheittaista etenemissuunnitelmaa ja hankintamallia
 - selvittää kustannusrakennetta ja -mallia
 - vahvistaa luottamusta realistisesta etenemissuunnitelmasta
- POC-toteutukset toimintamallien kannalta:
 - alueellinen toiminnanohjaus, asiakkuudenhallinta

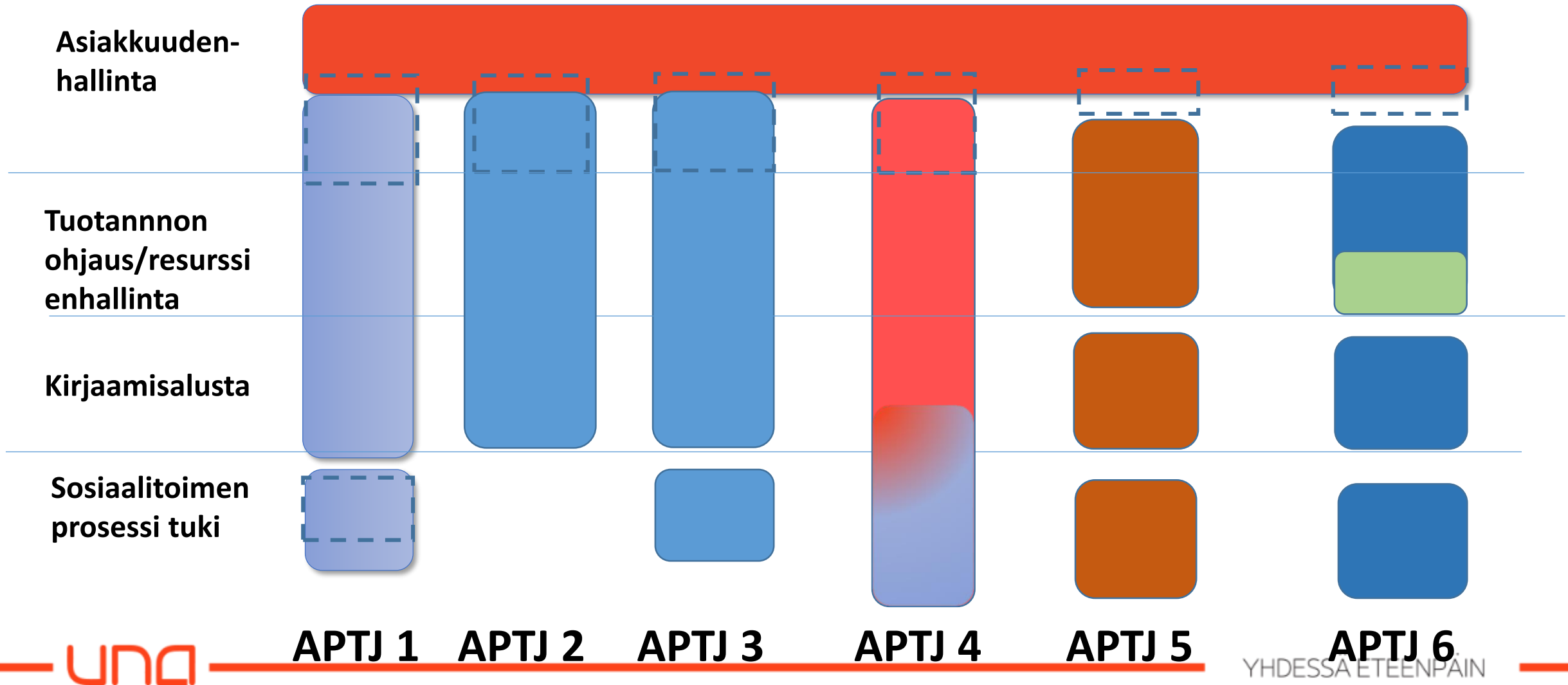
UNA-arkkitehtuurin toteutus, 1. POC

- Tuottaa potilastietojärjestelmäriippumaton asiakkuuden näkymä
- Todentaa asiakkuudenhallinnan riippumattomuus tuotannonohjausjärjestelmien asiakkuuden tietomallista riippumattomina
- Saada nopea näkemys asiakastiedoista maakunnan tasolla
- Muodostaa UNA-määrittelyjen mukaisen asiakkuudenhallinnan toteutuskuvaa
- <https://www.youtube.com/watch?v=a5qY23Kxs8g>

Ydin ja seuraavat toteutusaskel



Ydin ja nykyjärjestelmien modulaarinen kyvykkyys



*Maakunnan alueellinen toiminnanohjaus
= asiakastarpeiden ja palvelutarjooman
yhteensovittaminen
(sote-järjestäjän tiedolla johtaminen ja ohjaaminen)*

Toiminnanohjauksen hankinta ja käyttöönotto vaiheittain

- 1) Reaaliaikaiset, tulevaisuuteen suuntaavat palvelutuotannon tilannekuvat ja raportit
- 2) Mittarit ja ennusteet palveluiden järjestämiseen (population health)

Toiminnanohjauksen hankinta ja käyttöönotto vaiheittain

- 1) Johdon raportointi- ja tilastointiratkaisut asiakaspolkujen sekä palvelutuotannon seurantaan
- 2) Palveluiden hallinta, sekä palvelutuotannon ohjaus ja valvonta (laatu, määrä ja saatavuus)

*"UNA-ydin"
Asiakkuudenhallinta ja asiakastietojen hallinta*

Asiakkuudenhallinnan hankinta ja käyttöönotto

- 1) Asiakkaan tilannekuvan ja asiakaspolkujen muodostamiseen liittyvät integraatio- ja tiedonhallintatarpeet
- 2) Asiakaspolun ja suunnitelman laatimiseen ja hallintaan liittyvät toiminnallisuudet
- 3) Tilannekuvan visualisointi

Asiakkuudenhallinnan jatkokehitys, hankinta ja käyttöönotto

- 1) Asiakassegmentointi
- 2) Asiakaspolkumallien ja sääntöjen hallinta
- 3) Valinnanvapauden tilannekuva ja tiedonhallinta
- 4) Integraatioiden ja tiedonhallinnan jatkokehitys (esim. tietoaltaan hyödyntäminen, maakunnan non-sote asiakkuuksien tuki)

Tuotannonohjauksen hankinta ja käyttöönotto vaiheittain

- 1) Prosessien ja sääntöjen mallinnus ja ohjaus
- 2) Palvelupyyntöjen ja -tilausten hallinta
- 3) Resurssien hallinta, suunnittelu ja varaaminen

*Tuotannonohjaus
= palveluohjaus asiakkaan ja
tuotannon tilanne huomioiden*

Tuotannonohjauksen hankinta ja käyttöönotto vaiheittain

- 1) Operatiivinen tilannekuva, resurssien kuormitustilanne ja –ennuste
- 2) Herätteiden hallinta
- 3) Tarkistuslistojen hallinta jne.

YHDESSÄ ETEENPÄIN

Haluatko kuulla lisää?



Erkki Kujansuu
UNA-ohjelmajohtaja
PSHP
050 336 9899
erkki.kujansuu@pshp.fi



KATI TUOVINEN
UNA-hankepäällikkö
Istekki Oy
040 8080 780
kati.tuovinen@istekki.fi