

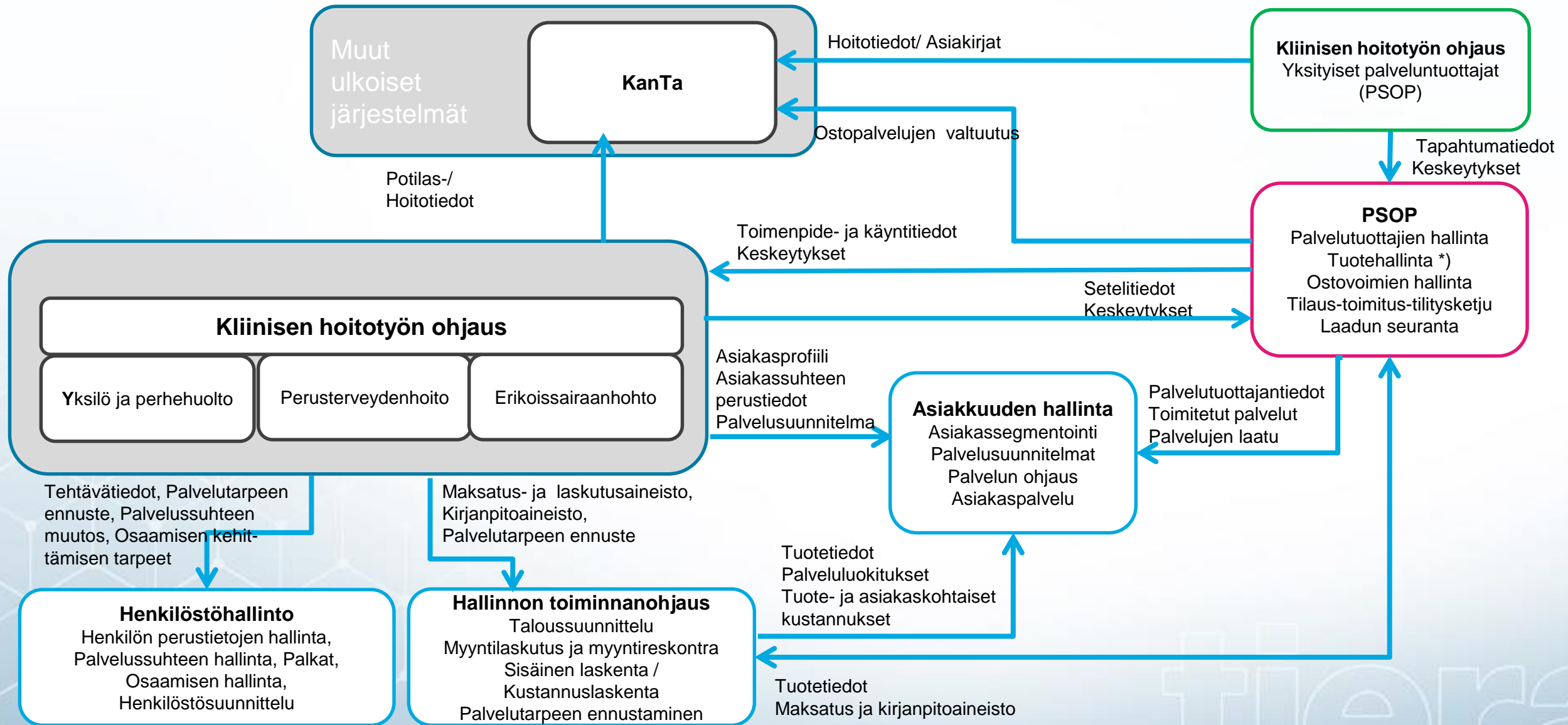


# Kansalliset ratkaisut vaikuttavan ja tehokkaan sote-toimijan tueksi

# Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa

- Valinnanvapausjärjestelmä edellyttää uudenlaista **johtamisosaamista**. Järjestäjän vastuuta, tehtäviä ja strategista ohjausta toteutetaan **perinteisen hallinnollisen ohjaamisen sijaan** palveluntuottajien hyväksymismenettelyllä, sopimuksilla, korvausjärjestelmällä ja tiedolla ohjaamisella ja seurannalla.
- Maakunta järjestäjänä tarvitsee **yksilötason tietoa potilaista ja asiakkaista** mm. toiminnan seurantaan ja tuottajille maksettavia korvauksia varten.
- **Asiakassetelien käyttö** aiheuttaa maakunnille uudenlaisia tehtäviä. **Henkilökohtainen budjetti** on järjestämistapana uusi ja aiheuttaa uudenlaista hallinnollista työtä mm. palvelutarpeen arviointiin, henkilökohtaisen budjetin laadintaan ja seurantaan sekä maksatukseen liittyen.
- **Maakuntien mahdollisuus toteuttaa valinnanvapausjärjestelmä omista lähtökohdistaan** parantaa sen hallittua toteuttamista. Uuden maakuntahallinnon on toimintansa käynnistyessä nopeasti päätettävä etenemistie valinnanvapausmalliin siirtymiseksi.

# Ehdotus järjestäjän arkkitehtuuriksi



# Maakuntia palvelevat kansalliset ratkaisut

Vaikuttavuus ja tehokkuus huomioiden

**Järjestäjän työkalut**

Asiakkaan  
valinnanvapaus

Kotiin tuotavat  
palvelut

Palveluverkon  
hallinta

Konserniohjaus,  
Talous- ja  
henkilöstöhallinto

Asianhallinta

Sopimushallinta

**Perustietotekniikka**

Tieran ICT- Infrapalvelut



# Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)

Mistä on kyse?

Tunnusluvut	
Käyttäjörganisaatioita	21 kpl
Sopimuksia	2 000 kpl
Asiakkaita	35 000 kpl
Palvelun tuottajia	1 500 kpl
Väestöpohja	2,1 milj.
Tilityksiä kuukausittain	15 000 000 €

Tilitykset palvelun tuottajille	
Maakunta	ka. vuosi
Etelä-Pohjanmaa	57 516,00 €
Kainuu	4 670 961,48 €
Kymenlaakso	20 577 381,84 €
Pohjois-Pohjanmaa	10 438 167,84 €
Pirkanmaa	58 286 997,84 €
Satakunta	280 150,92 €
Uusimaa	47 188 108,56 €
Varsinais-Suomi	35 137 473,72 €
<b>Yhteensä</b>	<b>176 636 758,20 €</b>

Keskiarvio on laskettu 4/2017 tuotannon tilastojen perusteella.

Tilitysten määrä kasvaa kuukausittain, jolloin oletettavasti määrä vuoden 2018 keskiarvio on vähintään 30-40 % suurempi.

Väestöpeitto maakunnittain			
Maakunta	Maakunnan väestöpeitto	PSOP väestöpeitto	PSOP % väestöpeitosta
Etelä-Pohjanmaa	191 860	62 052	32 %
Kainuu	74 803	37 521	50 %
Kymenlaakso	177 659	85 306	48 %
Pohjois-Pohjanmaa	411 150	216 059	53 %
Pirkanmaa	509 356	228 274	45 %
Satakunta	221 740	21 487	10 %
Uusimaa	1 638 293	1 243 809	76 %
Varsinais-Suomi	475 543	239 760	50 %
<b>Yhteensä</b>	<b>3 700 404</b>	<b>2 134 268</b>	

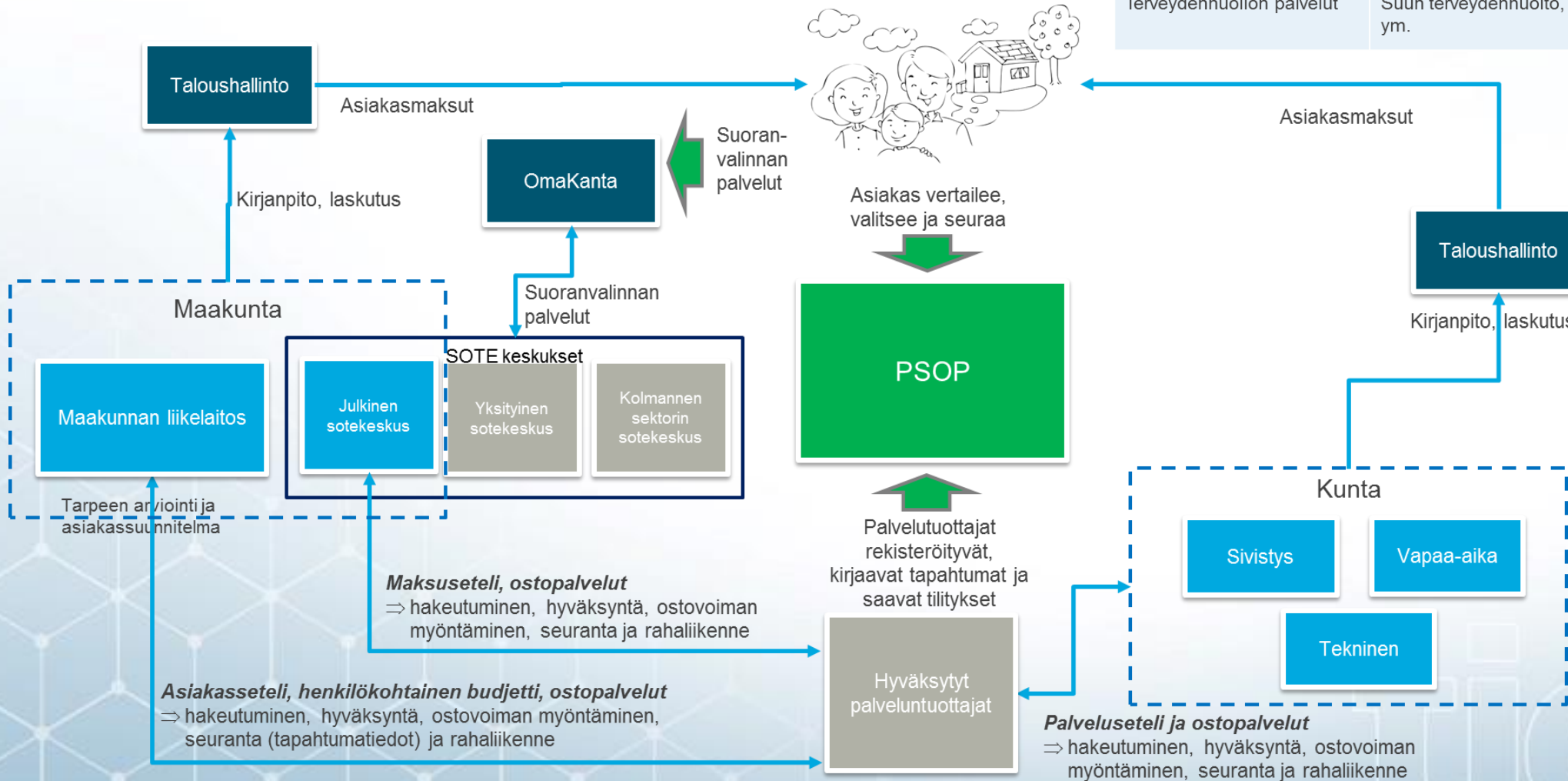
Maakunnan ja kuntien väestöpeitto 31.12.2016. Lähde Tilastokeskus.

- **Kuntatoimijoiden omistama järjestelmä**
- Ratkaisun toteutukseen on **saatu merkittävät summat rahoitusta** lähes koko elinkaaren ajan mm. Sade- ja KaPA-ohjelma.
- Voidaan **hallinnoida erityyppisiä järjestämistapoja** (yritys-, asiakas-, ja palvelusetelit, henkilökohtainen budjetti sekä ostopalvelut.
- **Toimialariippumaton**
- Määrittelytyöhön ja kehitykseen on **osallistunut mittava joukko** substanssin osajia **monesta kunnasta**.
- Ratkaisua **hyödynnetään** tällä hetkellä **sosiaali-, terveys-,** varhaiskasvatus- ja elinkeinopalveluihin. Uusia avauksia vuoden 2017 aikana myös sivistystoimen sekä teknisen palvelun palveluihin.

# Valinnanvapaus ja PSOP

## Toimintamalli

Palvelukokonaisuus	Palvelut, jotka tuotannossa
Asumisen palvelut	Tehostettu, lyhytaikainen, ikääntyneet, vammaiset
Kotona asumista tukevat palvelut	Kotihoito, siivous, henkilökohtainen apu, omaishoidon
Lapsiperheiden palvelut	Varhaiskasvatus, perhetyö, kotipalvelu
Terveystuon palvelut	Suun terveydenhuolto, tähystykset, fysioterapiat ym.



# Tieran Mobiilikotihoito ja sähköisen ovenavauspalveluiden tavoitteet

Tehostaa kotihoidon toimintaa mm. lisäämällä välitöntä asiakkaan palveluaikaa

## Vaikuttavuus



- Kotona pidempään, terveempänä ja turvallisemmin

## Tuottavuus



- Vähemmällä resursseilla enemmän asiakastyötä
- Välillisen työn väheneminen ja optimointi antaa lisää aikaa perustehtävään

## Työntekijöiden turvallisuus



- Vaaratilanteiden vähentäminen
- Työajan tasapuolinen jakautuminen

## Asiakkaiden tasapuolisuus



- Hoitosopimuksen noudattaminen
- Todellinen palveluaikaan nojaava laskutus

- Laitoskeskeisyydestä **kotona asumisen tukemiseen**
- Toiminnan ja johtamisen väline
- Tehokas keskitetty työnjako ja joustava käyntien suunnittelu ja toteutus
- **Tilastointi ja kirjaaminen** asiakkaan luona
- **Optimointi** omahoitajan, osaamisten/vaatimusten ja reitin suhteen
- Jatkuva välittömän palveluajanseuranta ja palaute
- **Todellisten käyntiaikojen** toteutumisen seuraaminen
- Hälytysmahdollisuus
- Reaaliaikainen sijaintitieto
- Relevantti **tieto kulkee mukana**
- Todellisten käyntiaikojen seuranta/laskutus tiedot

# Tiera ERP –ratkaisu

## Sovellusratkaisu ja -komponentit

### Henkilöstöhallinto (HR)

- Palvelussuhteen elinkaaren hallinta
- Osaamisen hallinta /kehityskeskustelut
- Koulutusten suunnittelu
- Matkalaskut

### Materiaalihallinto (MM/SRM)

- Hankinnat
- Ostaminen
- Varastonhallinta
- SIPS – ostolaskujen kierrätys ja hyväksyntä

### Myynti ja jakelu (SD)

- Palvelupyyntöjen käsittely
- Myyntilaskutus

### Asiakkuuden hallinta (CRM)

- Palveluprosessien hallinta
- Palvelusopimusten hallinta
- Tarjousten ja tilauksien käsittely

### Tuotannon suunnittelu (PP)

- Palvelujen kysyntäennusteet
- Kysyntään pohjautuvat resurssiennusteet
- Palvelutuotannon mitoituksen ja järjestämisen suunnittelu
- COPA sidos

### Kiinteistöjen hallinta (RE)

- Rakennusten ja vuokrayksiköiden perustiedot
- Vuokralais- ja kumppanien hallinta
- Vuokra- ja sopimushallinta

### Raportointi ja analysointi (BO/BI)

- Tiedon hallinta, analysointi ja jakelu

### Projektien hallinta (PS)

- Projektisalkun hallinta
- Projektin suunnittelu ja seuranta

### Kirjanpito (FI)

- Pääkirjanpito
- Myynti- ja ostoreskontra
- Tilikartta

### Investointien hallinta (IM)

- Investointiohjelman suunnittelu ja seuranta

### Käyttöomaisuuskirjanpito (AM)

- Käyttöomaisuuden elinkaaren hallinta
- Poistot

### Sisäinen laskenta (CO)

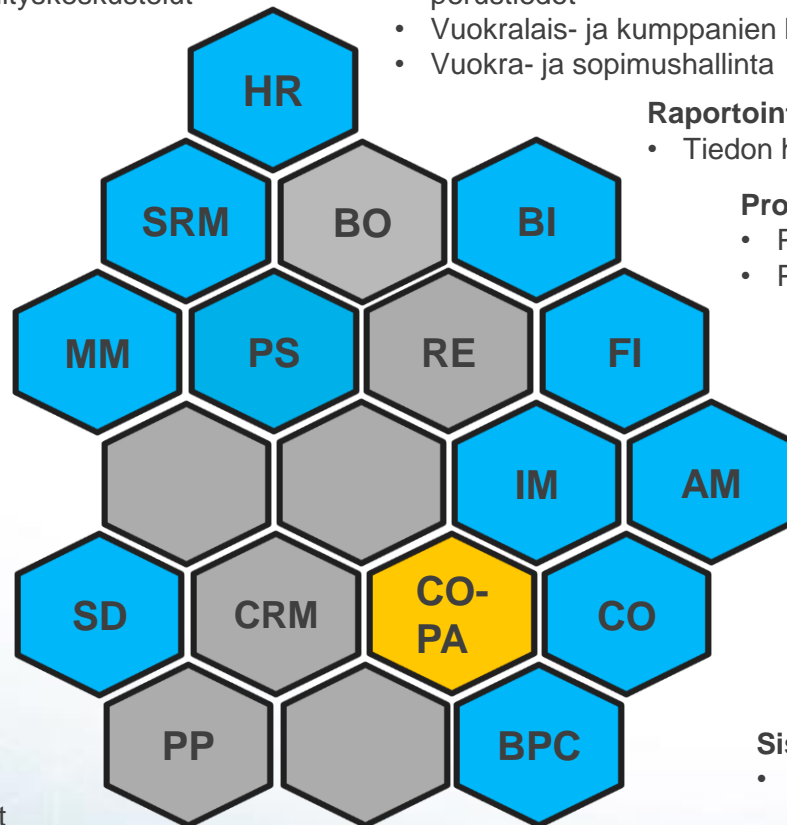
- Kustannuspaikat

### Kannattavuuslaskenta (COPA)

- Kannattavuusanalyysi (COPA)
- Tuotekustannuslaskenta (COPC)

### Taloussuunnittelu (BPC)

- Suunnittelu
- Ennustaminen
- Konsolidointi





# Tiedolla johtaminen – käytötapaukset

## Kansallinen taso

- Lainsäädäntö ja kansallisen tason ohjaus
- Tietointegraatio ja yhteentoimivuus
- Rahoituksen jakaminen
- Saatavuus, laatu ja kustannusmittarointi
- Järjestäjien ja tuottajien seuranta ja 'benchmarking'
- Kansalliset palvelupaketit

## Maakunnan järjestäjä

- Tieto väestön palvelutarpeesta, palvelutuotannosta, palvelurakenteesta ja asiakasryhmien palveluiden käytöstä (palvelutarpeiden arviointi ja ennakointi)
- Palvelupakettien määrittäminen
- Palveluiden integraatio (monituottajamalli), palveluketjujen hallinta ja asiakasohjaus
- Palveluiden saatavuus ja turvallisuus
- Asiakkuuksien hallinta maakunnassa tuottajien Asiakaslistautumisten kautta
- Hinnoittelu ja palvelukriteerit valinnanvapauden ja henkilökohtaisen budjetin piirissä oleville palveluille
- Tuottajien kilpailutus ja hallinta
- Maksuvelvoitteiden hallinta
- Alueellisen kehittämistyön ohjaus

## Liikelaitos

- Palveluiden tuotteistus ja asiakkaiden segmentointi
- Palveluohjaus ja asiakkuuksien hallinta
- Palvelupaketteihin pohjautuvat asiakkaan palvelusuunnitelmat ja palveluiden tuottaminen
- Sähköinen asiointi ja digitaaliset palvelut
- Palveluverkon optimointi ja ohjaaminen
- Tuottojen ja kustannusten hallinta

## Tuotantoyhtiöt

- Palveluiden tuotteistus ja asiakkaiden segmentointi
- Omien asiakaslistautumisten hallinta
- Palvelupaketteihin pohjautuvat asiakkaan palvelusuunnitelmat ja palveluiden tuottaminen
- Palvelupakettihinnoittelusta yhteys kustannuslaskentaan taloussuunnittelua varten
- Tiedolla johtamisen välineet ja kyvykkyys väestöpohjaisen palvelun hinnoittelua varten
- Toiminnan taloudellisuuden ja tehokkuuden, kapasiteetin käyttöasteen sekä palveluiden läpimenoaikojen seuranta
- Palveluverkon optimointi ja ohjaaminen
- Tuottojen ja kustannusten hallinta

## Asiakas (kansalainen)

- Palveluiden saatavuus, laatu, turvallisuus, asiakaspalaute ja hinta
- Asiakkaaksi listautuminen
- Oman asiakkuuden hallinta
- Integroidut sosiaali- ja terveystalvet
- Kotona asumista tukevat palvelut
- Kansalaisen sähköiset palvelut

# Tiedolla johtaminen – käyttötapaukset

## Kansallinen taso

- Lainsäädäntö ja kansallisen tason ohjaus
- Tietointegraatio ja yhteentoimivuus
- Rahoituksen jakaminen
- Saatavuus, laatu ja **kustannusmittarointi**
- **Järjestäjien ja tuottajien seuranta ja 'benchmarking'**
- Kansalliset palvelupaketit

## Maakunnan järjestäjä

- Tieto väestön palvelutarpeesta, palvelutuotannosta, palvelurakenteesta ja asiakasryhmien palveluiden käytöstä (palvelutarpeiden arviointi ja ennakointi)
- Palvelupakettien määrittäminen
- Palveluiden integraatio (monituottajamalli), palveluketjujen hallinta ja asiakasohjaus
- Palveluiden saatavuus ja turvallisuus
- Asiakkuuksien hallinta maakunnassa tuottajien Asiakaslistautumisten kautta
- **Hinnoittelu** ja palvelukriteerit valinnanvapauden ja henkilökohtaisen budjetin piirissä oleville palveluille
- Tuottajien kilpailutus ja hallinta
- Maksuvelvoitteiden hallinta
- Alueellisen kehittämistyön ohjaus

## Liikelaitos

- **Palveluiden tuotteistus ja asiakkaiden segmentointi**
- Palveluohjaus ja asiakkuuksien hallinta
- **Palvelupaketteihin pohjautuvat asiakkaan palvelusuunnitelmat ja palveluiden tuottaminen**
- Sähköinen asiointi ja digitaaliset palvelut
- **Palveluverkon optimointi ja ohjaaminen**
- **Tuottojen ja kustannusten hallinta**

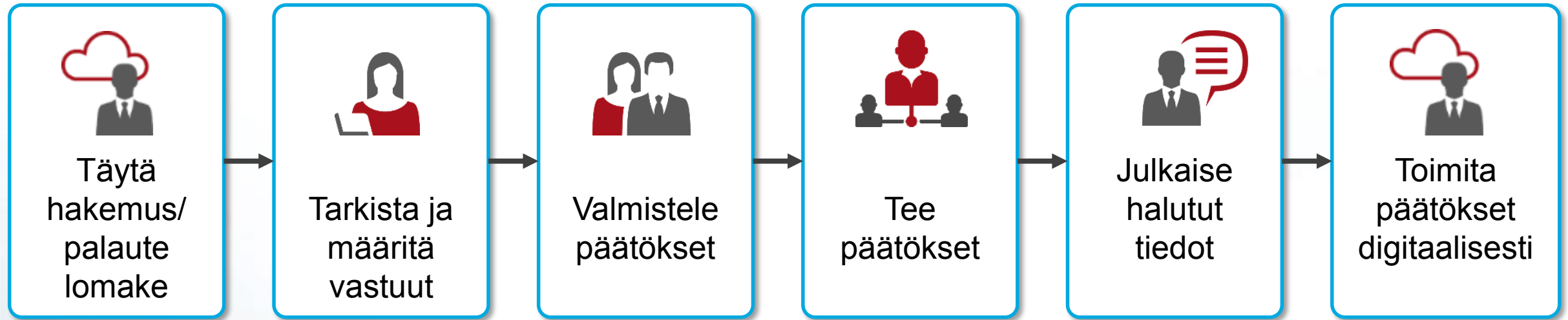
## Tuotantoyhtiöt

- **Palveluiden tuotteistus ja asiakkaiden segmentointi**
- Omien asiakaslistautumisten hallinta
- **Palvelupaketteihin pohjautuvat asiakkaan palvelusuunnitelmat ja palveluiden tuottaminen**
- Palvelupakettihinnoittelusta yhteys kustannuslaskentaan taloussuunnittelua varten
- Tiedolla johtamisen välineet ja kyvykkyys väestöpohjaisen palvelun hinnoittelua varten
- Toiminnan **taloudellisuuden ja tehokkuuden**, kapasiteetin käyttöasteen sekä palveluiden läpimenoaikojen seuranta
- **Palveluverkon optimointi ja ohjaaminen**
- **Tuottojen ja kustannusten hallinta**

## Asiakas (kansalainen)

- Palveluiden saatavuus, laatu, turvallisuus, asiakaspalaute ja hinta
- Asiakkaaksi listautuminen
- Oman asiakkuuden hallinta
- Integroidut sosiaali- ja terveyspalvelut
- Kotona asumista tukevat palvelut
- Kansalaisen sähköiset palvelut

# Tiera Tiedonhallinta – jättiloikka digitalisoinnissa



- Modulaarinen ja konfiguroitava

- Määritä ja parametroi
  - Digitaaliset lomakkeet
  - Sähköinen asiointi
  - Asianhallinta ja päätöksenteko
  - Tiedonohjaus
  - Sähköinen arkistointi

- Aloita vaiheittain
- Prosesseittain tai toiminnoittain
- Tieto laajasti tallennettu rakenteisessa muodossa → uudelleen käyttö yksinkertaista
- Edellytys sähköiseen arkistointiin

# Tiera Infrapalvelut: palveluportfolio

## Tiera Ulkoistuspalvelut

### Tiera Käyttäjäpalvelut

#### Tiera Tukipalvelut

Tiera Itsepalvelu

Tiera Käyttötuki

Tiera Lähituki

#### Tiera Laitepalvelut

Tiera Laitehallintapalvelu

Tiera Mobiililaitehallinta

Tiera Elinkaaripalvelu

#### Tiera Käyttäjäratkaisut

Tiera Palvelunhallinta

Tiera Käyttövaltuushallinta

Tiera Toimisto

### Tiera Infrakonsultointi

ICT-analyysit ja -optimoinnit

Pilvikonsultointi

### Tiera Pilvi- ja käyttöpalvelut

#### Tiera Käytettävyyspalvelut

Tiera Käyttöpalvelut

Tiera Tietoliikennepalvelut

Tiera Kapasiteettipalvelu

#### Tiera Pilviratkaisut

Tiera Pilvi  
SaaS

Julkinen Pilvi  
(MS Azure, Amazon)

Luotettu Pilvi  
(IaaS, PaaS, WaaS)

Laitteet Tiera Verkkoakaupasta



# Sidosyksikköasema mahdollistaa sujuvan etenemisen

**Muutoksessa  
korostuu  
palveluiden jatkuvuus**



**Palveluiden yhteen toimivuus  
edellyttää  
yhteen toimivaa ICT:tä**



**Valinnanvapaus  
mullistaa  
nykyisen toimintatavan**

## Valmiit ratkaisut hyötykäyttöön

**Tiera tarjoaa  
synergia- ja  
kustannusetuja**



**Tieralla valmiit  
kilpailutetut  
ratkaisut**



**Maakunnat ovat  
Tieralle tärkeä  
kasvumarkkina**

A Ferris wheel with several capsules, each with a blue-tinted window. The wheel is white and set against a light, overcast sky. The image is split horizontally by a solid blue band containing white text.

**Kysymyksiä?**

**Kuntien Tiera Oy**  
**Vesa Heinälä**  
Johtaja  
Toiminnanohjausratkaisut

vesa.heinala@tiera.fi  
040 587 4314 [www.tiera.fi](http://www.tiera.fi)

**Kuntien Tiera Oy**  
**Kari Hyvönen**  
Johtaja  
Sote- ja kuntaratkaisut

kari.hyvonen@tiera.fi  
040 529 1528 [www.tiera.fi](http://www.tiera.fi)



# Kiitos!