

UINA

YHDESSÄ ETEENPÄIN

**Maakuntien ja SOTE-
palveluiden
asiakkuudenhallinta**

Ajatuksen kulku

- Asiakkuuden hallinnan lähtökäsitteitä
 - Asiakkuus vs. asiakassuhde
 - Yksilöasiakas
 - Asiakkuudessa tarvittavien palveluiden toteutus vs. suunnittelu
 - Sisältä, ulkoa vai ylhäältä
- Asiakkuuden hallinta
 - Minä
 - Ammattihenkilö
 - Järjestäjä
 - Kehittäjä – tutkija - innovaattori
- Tallennettu tieto palvelemaan sote-asiakkuutta, sote-tieto palvelemaan asiakasta

Maakunta edustaa tässä esityksessä käsitettä sote- ja kasvupalveluiden järjestäjä

Sote-uudistuksen tarpeen juurisyy - asiakkuuden hallinnan kyvykkyyden puute

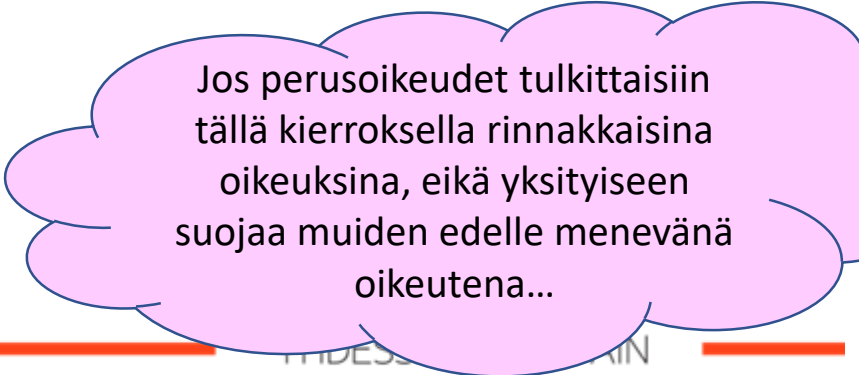
Asiakkuuden hallinnan kyvykkyyden puutteen yksi juurisyy on tiedon puute.

Tiedon puutteen yksi juurisyy on lainsäädäntö tai sen tulkinta

- Esim. kohta 50-vuotias tulkinta, että kunta-, kansanterveyslaki, esh-laki ym. säätivät moni”järjestäjä”mallista

vrt. järjestäjä käsite nyt

- vastaa, että yksilö saa tarvitsemansa palvelut
- vastaa käyttötarkoitukseen kerätyistä tiedoista



Jos perusoikeudet tulkittaisiin tällä kierroksella rinnakkaisina oikeuksina, eikä yksityiseen suojaa muiden edelle menevänä oikeutena...

Asiakkuuden hallinnan tavoite on tuottaa tarkoituksenmukaiset palvelut, oikein kohdennetulle henkilölle tai asiakasryhmälle, tunnistettuun tarpeeseen ja oikea-aikaisesti

Keinoja

- Asiakassegmentaatio
- Asiakkuus- ja hyvinvointitietojen hallinta
- Suunnitelmien hallinta
- Asiakaskertomus, joka ei siilouta kansalaista
- Kansalaisen asiointiratkaisut

Kyky toteuttaa asiakkuuksia nyt perustuu menneessä tehtyyn tulevaisuuden suunnitteluun kokemuspohjaisesti

Kyvyn toteuttaa asiakkuuksia pitäisi perustua jatkossa menneen ja nyt toteutuvan/tapahtuvan perusteella tehtäviin tietoon perustuviin valintoihin

- Teon ja seurauksen havaitseminen olisi nykyään mahdollista, jos on dataa ja valmiutta datan hyödyntämiseen / olisi hyödynnettävissä

Asiakkuus

Sote-asiakkuus on yksilölle annettu lupaus saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita

Maakunnan sisällä ilmenevät muut tekijät vaikuttavat sote-tarpeiden syntymiseen

- Työllistymisen palvelut, turvapaikkapalvelut, elinympäristö, elinkeinoelämän palvelut
- Päivähoito, koulu, liikunta- ja liikenneympäristö



15.6.2017

➤ Sote-asiakkuuden hallinnassa tarvitaan tietoa laajemmin kuin pelkästään sotesta

- Soten asiakkuuden hallinnassa katsotaan yksilöitä, joilla on tai todennäköisesti tai ehkä tulee jokin sellainen tarve, johon sosiaali- ja terveystarpeilla on jotain tarjottavaa

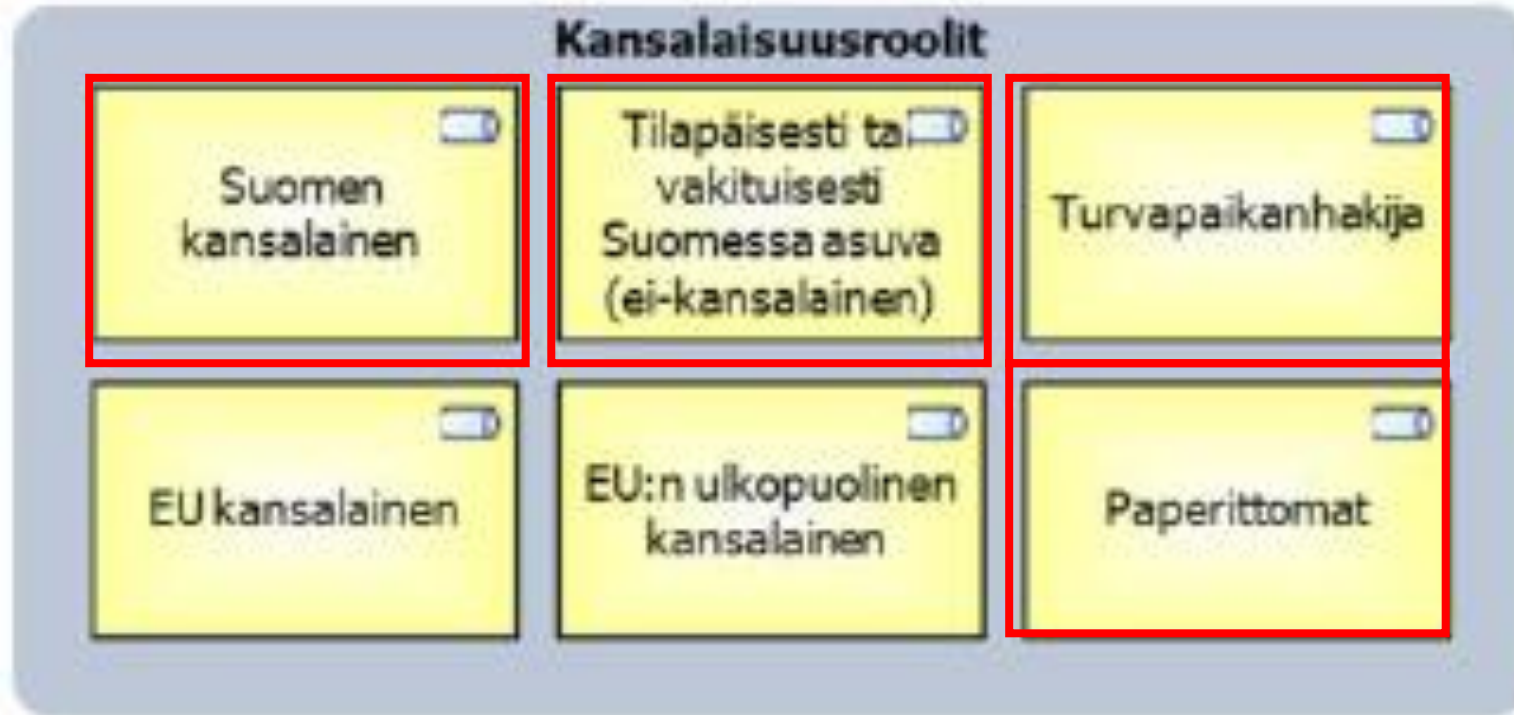
(Asiakassuhteen hallinnassa katsotaan minun firmani tuottamia palvelutuotteita ja niitä käyttäviä)

Yksilöasiakas



Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen kansallinen kokonaisarkkitehtuuri. Luonnos 1.9, 4/2018

Yksilöasiakas



Nykyaikaisella analytiikalla ja keinoälyllä on eniten annettavaa punaisella kehystetyissä asiakasryhmissä.

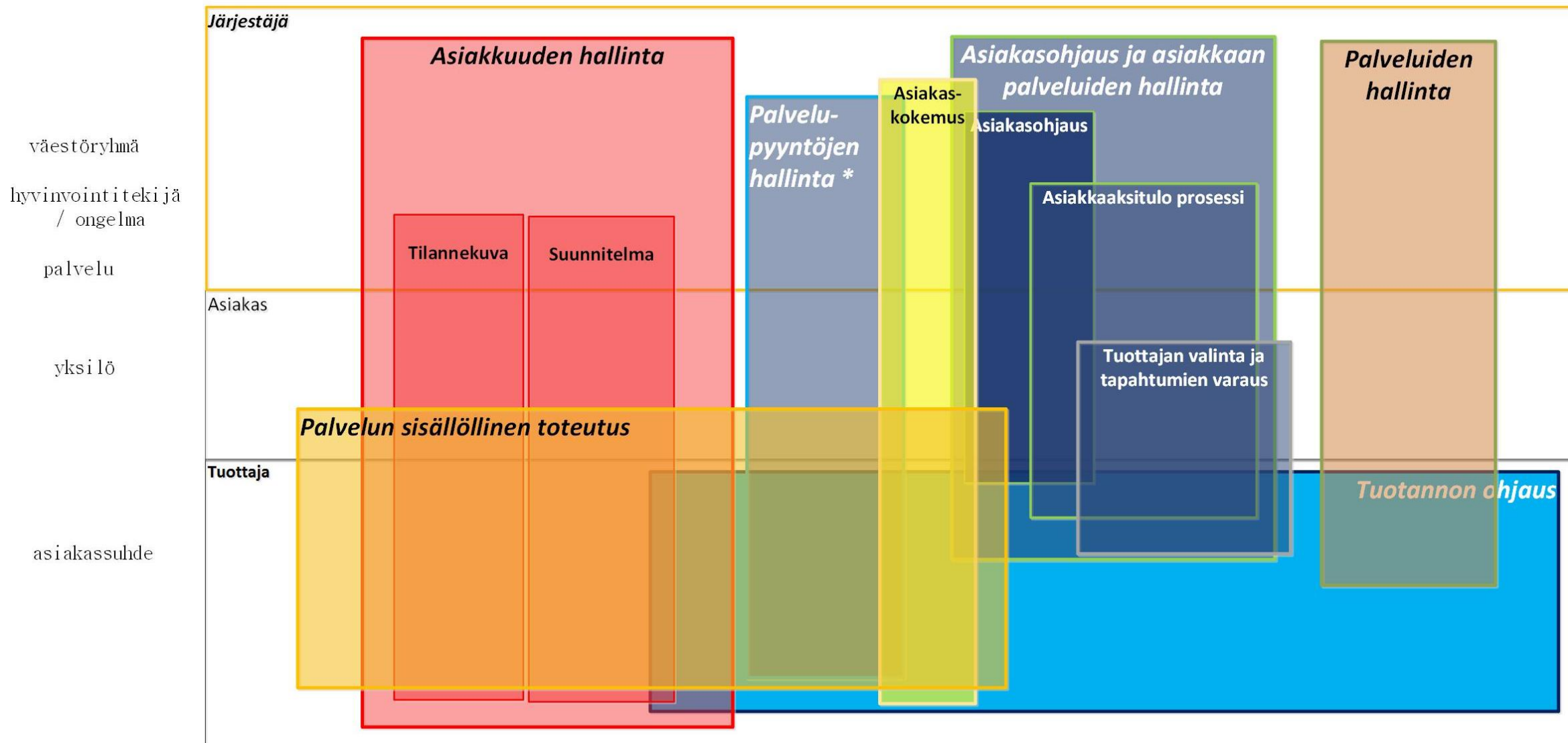
Varmasti, mutta satunnaisesti, tulevien asiakkaiden tarpeisiin varautuminen on konventionaalista matematiikkaa – turistiuminen määrien ja toteutuneen kiireellisen avuntarpeen pohjalta lasketavaa.

Asiakkuuden hallinta on

- tilanteen hallintaa NYT
- suunnittelua

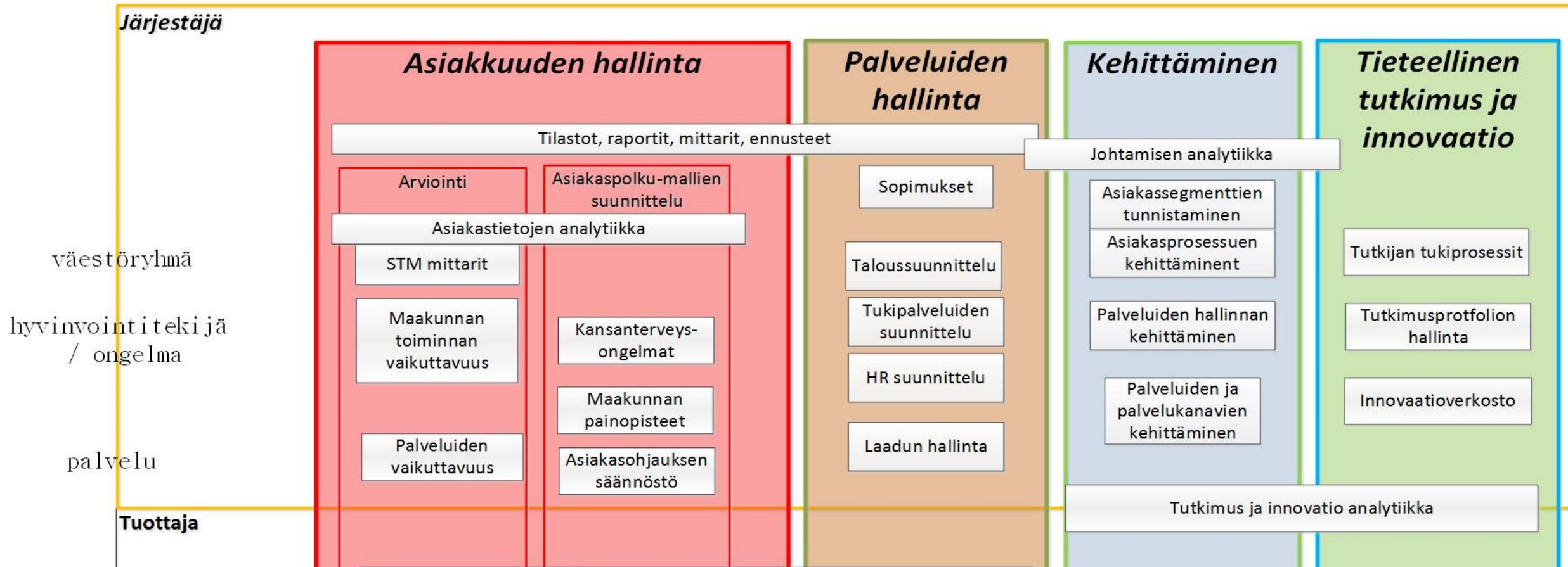
- Toiminnan kaikilla tasoilla ja näkökulmista
 - Kansallinen ohjaus ja valvonta
 - Järjestäjä
- Palvelu
- Tuottaja
 - Ammattihenkilö
 - Asiakas

Tilanteen hallinta nyt ("tuotannon pyörittäminen") voidaan nähdä mm. tällaisten asioiden kokonaisuutena



** Palvelupyynnöt ovat tässä sekä tutkimuksiin, mittauksiin, toimenpiteisiin tai palveluihin liittyvät pyynnöt että ns. määräykset, toimintamalliin kuuluvat rutiinitoimet ja toiminnot


Sote-suunnittelulla tarkoitetaan mm.

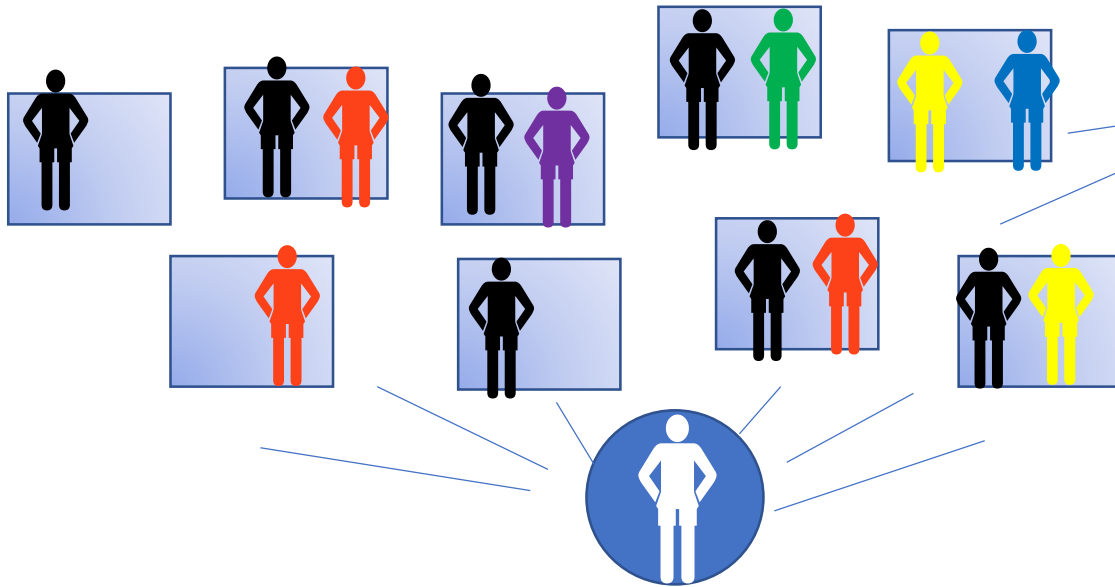


Asiakkuutta hallitaan välillä sisältä, välillä ulkoa ja joskus ylhäältä



Ylhäältä

Johtamista ennen, aikana tai jälkeen 



Sisältä

Asiakas ja kulloinenkin palvelun tuottamiseen osallistuva osaa toimia kokonaisuuden osana – *arvoketjumalli* tai *suunnitelmalähtöinen malli*

Ulkoa

Erillinen koordinaatiopalvelu



Sairauksien, riskien,
toimintamallien,
palveluiden

Tutkiminen
Kehittäminen
Analysointi

Väestön
palveluiden /
palvelutarpeiden

Arviointi
Analysointi
Suunnittelu
Johtaminen



**Asiakkuus näkyy eri tavalla eri kulmista
Asiakkuuden hallinta edellyttää saman
tietopohjan, vaikka sitä hyödynnetään
eri tavoilla**



Yksilön

Ohjaus
Arviointi
Diagnostiikka
Suunnittelu
Hoito
Seuranta
Ennaltaehkäisy

Oma

Eläminen
Huolenpito
Selviytyminen
Avun hakeminen
Avun vastaanotto
Auttaminen



Oma

Itsehallinnollisuuden aste

100 %

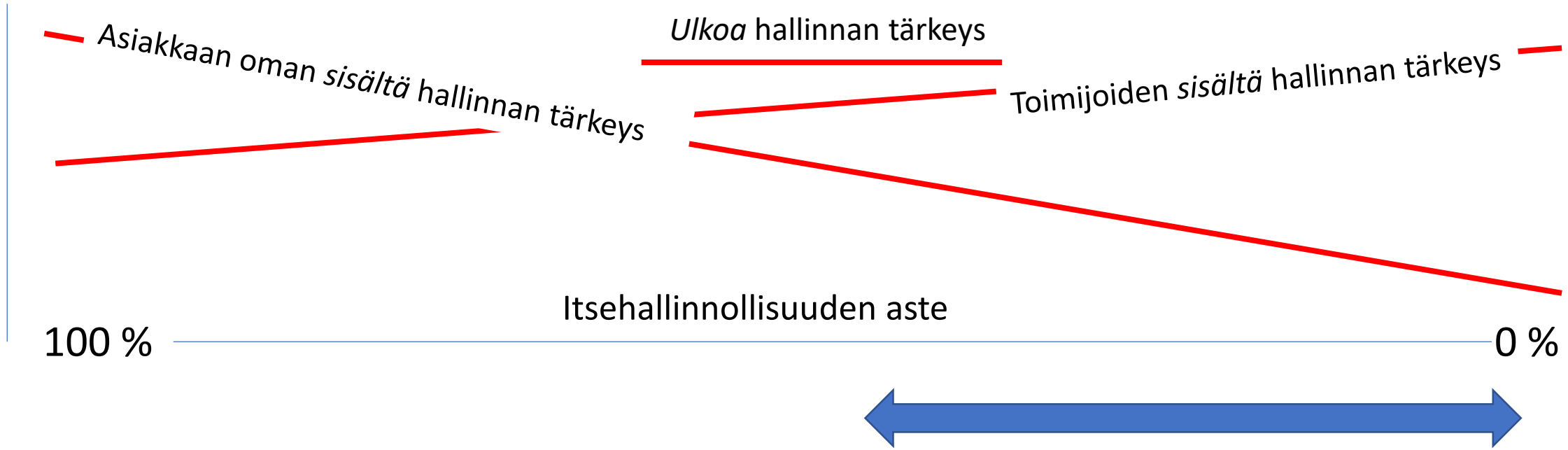
Kaikki tieto itselle
hyödynnettäväksi.
Lisäksi sisällön ja
järjestämisen hallinnan
tukipalvelut

0 %

Tilanne- ja asiakko-
kohtaisesti
tarvittavat tiedot
valitsemilleni tai pakotetuille
ulkopuoliselle, joihin luotan

Kaikki tieto ja tuki
ammatti- ja
tukihenkilöille,
joihin joudun
luottamaan

Oma ja asiakkuuden hallinta



Jos asiakkuuden hallinnassa keskitytään vain paljon resursseja vieviin asiakkaisiin, tartutaan asiaan, jossa digitalisaation lisäarvo on marginaalinen – koordinaatiolla voi olla merkitystä

Yksilön palvelun toteuttajan asiakkuuden hallinta

1. Palvelun toteutukseen osallistuvan tulee nähdä oma osuutensa osana asiakkaan kokonaisuutta
 - Itse kunkin tulee kyetä itse sovittamaan alansa suunnitelmat asiakkaan tavoitteisiin ja muiden tekemiin suunnitelmiin
 - Itse kunkin tuottama arvo koostuu lähes kokonaan siitä, mitä toteuttaja dokumentoi. Vaikutus asiakkaaseen on tuotos, jonka muu ketju helposti mitätöi, jos asiasta ei ole dokumentaatiota
 2. Osallistuvan tulee voida tulkita omasta näkökulmastaan muiden dokumentoimia tietoja
 - Esim. henkilön paino tarkoittaa yhdelle ongelman indikaattoria, toiselle sängyn tai leikkauspöydän valintaan vaikuttavaa asiaa, kolmannelle reseptin sisältöön vaikuttavaa yksityiskohtaa, neljännelle palvelun vaikuttavuuden mittaria
 3. Osallistuvalla on oikeus toimia niin kuin yleensä toimitaan, jos ei muuhun ole aihetta
 - Alueellinen ohjaus toteutetaan suunnitelma-templateilla ja tuotannon ohjaukseen liittyvillä , huomautuksilla ja muistutteilla
- Jos toteutukseen liittyy ulkopuolinen ”ohjaaja”, tietotarpeet ovat kohtien 1 ja 2 mukaiset. Ulkopuolisen ohjaajan lisäarvo on sitä suurempi, mitä huonommin kunkin ketjun lenkin asiakkuuden hallinta toimii

Järjestäjän asiakkuuden hallinta

- Suunnittelu on välttämätöntä, koska muuten et tiedä mitä yrität hallita (seurata, johtaa, ohjata)
 - Kaiken alku on asiakkaiden segmentointi. Ketteryys: kokeillaan, arvioidaan, tehdään paremmin
 - Mitä yksityiskohtaisempaan mennään, sitä enemmän tarvitaan tuottajan erikoisosaamista
 - Tietopohjan rakenteen tulisi kestää erilaiset segmentoinnit myös mm. kustannusten osalta – on enemmän suunnittelun kuin atk:n haaste
- Asiakkuuksien toteutumisen ongelmiin tulee voida puuttua
 - Yksilön suunnitelmien ja tuottajien tarjonnan kohtaamisen poikkeamat
- Tulee voida tehdä henkilökohtainen budjetti tai asiakasseteli asiakassuunnitelman pohjalta (eri tuottajien laatima osaltaan vai erillisenä palveluna laadittava??)

Tutkimus, innovaatio, kehittäminen

- Data analytiikka on keskeinen asiakkuuden hallinnan kehittymisen mahdollistaja, tehdäänpä sitä ”perustutkimuksena”, soveltavana tutkimuksena vai osana kehittämistä
- Data on välttämätön data-analytiikan mahdollistaja

Kaikki näkökulmat edellyttävät tietoa koko ketjusta

- Kaksi eri lainsäädäntökokonaisuutta, joita yhdistää henkilötietojen käsittelyn säännöt

- toissijainen käyttö
- ensisijainen käyttö



Sairauksien, riskien,
toimintamallien,
palveluiden
Tutkiminen
Kehittäminen
Analysointi




Väestön
palveluiden /
palvelutarpeiden
Arviointi
Analysointi
Suunnittelu
Johtaminen

- Kaksi eri vaatimuslistaa

- ajantasaisuus
- lääkintälaitte
- tiedon eheys käyttötarkoituksen ja hyödyntäjän kannalta
 - ihminen
 - laskentajärjestelmä
 - keinoäly



Yksilön
Ohjaus
Arviointi
Diagnostiikka
Suunnittelu
Hoito
Seuranta
Ennaltaehkäisy



Oma
Eläminen
Huolenpito
Selviytyminen
Avun hakeminen
Avun vastaanotto
Auttaminen

Asiakkuustietojen päätietoryhmät



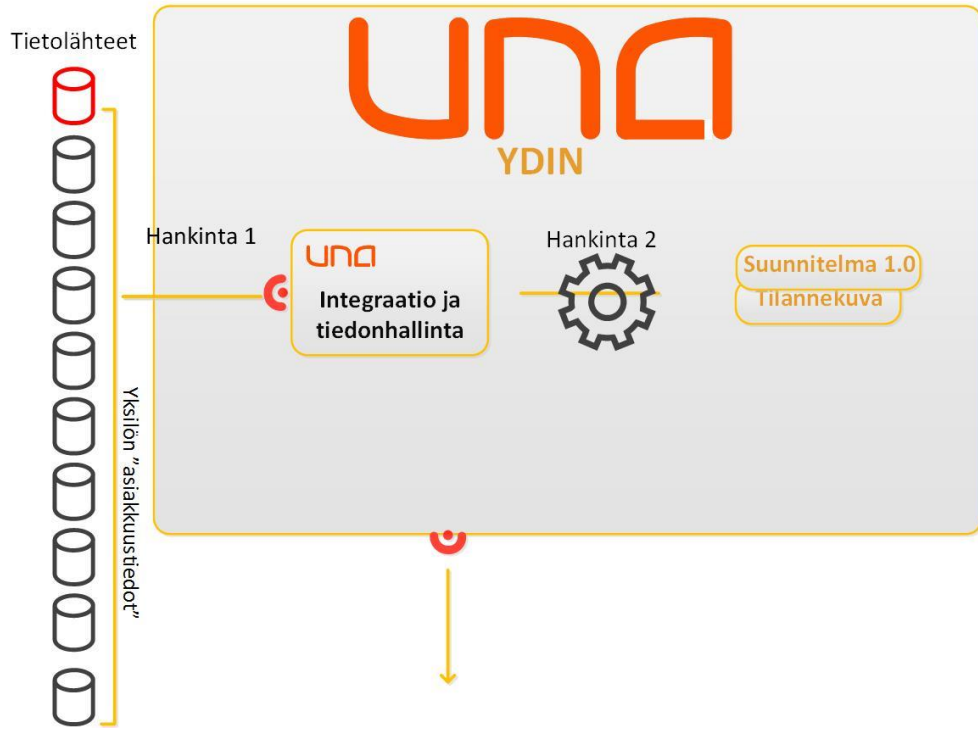
Asiakkuustieto syntyy asiakkaan ja palvelun kohtaamisessa

•Asiakkuustiedot voidaan jakaa staattisiin ja dynaamisiin tietoihin. Lisäksi tietoa voidaan hyödyntää eri näkökulmiin liittyen tarkastelutasosta. Tavoite on, että samaa tietoa voidaan hyödyntää niin yksilön kuin väestötason tarkastelussa.

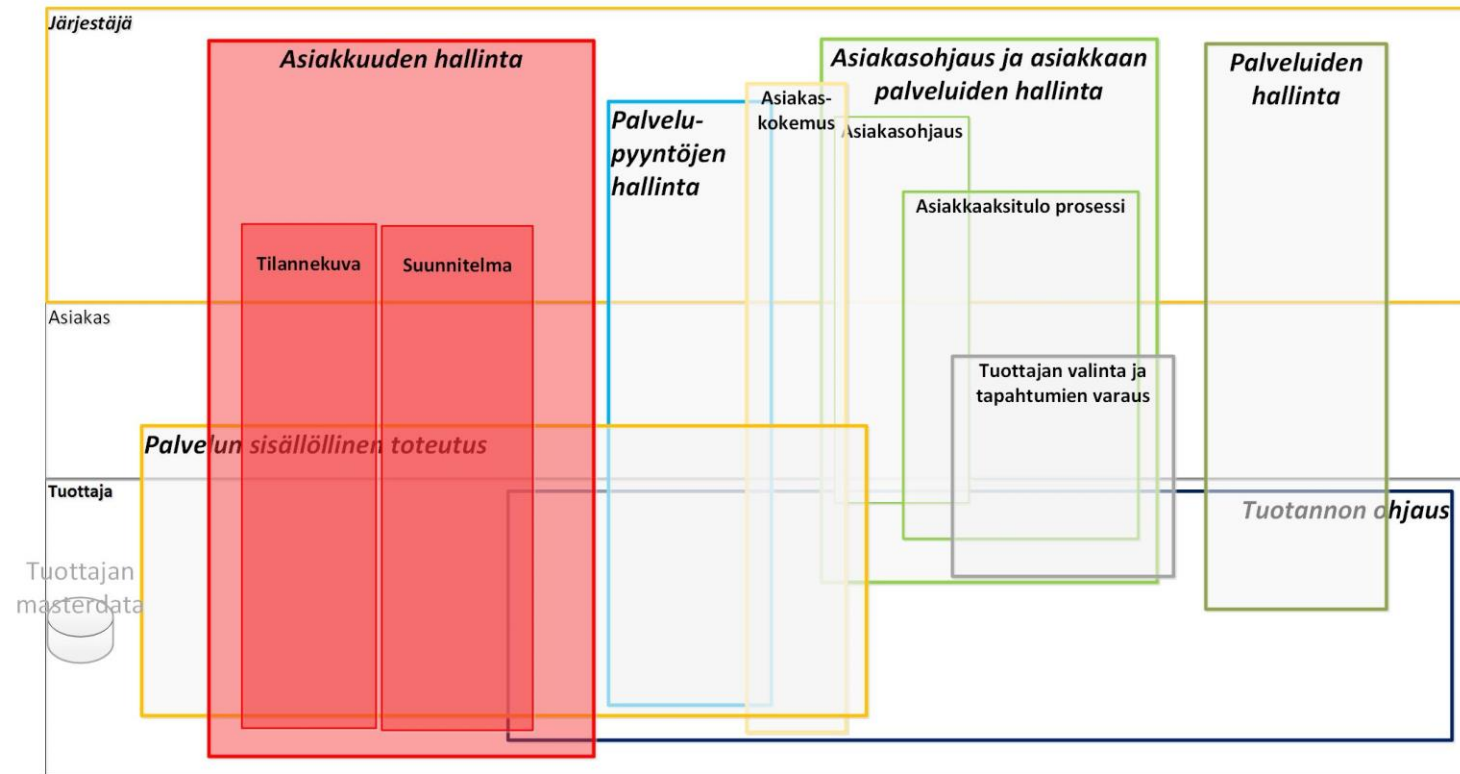
- Perustiedot: kuvaa asiakkaan laajennetut perustiedot
- Tulot ja varallisuus: asiakkaan taloudellinen tilanne, tulot, avustukset ja etuudet
- Tahdonilmaisut ja suostumukset: asiakkaan palveluihin ja tietojen käyttöön liittyvät tahdonilmaisut ja suostumukset
- Asiakastiedot: eri palveluissa asiakkaasta syntyvät tiedot
- Asiakaskohtaiset suunnitelmat: asiakkaan eri palvelusuunnitelmat
- Asiakkaan palvelut: asiakkaaseen kytketyt palvelut
- Maksutiedot: Asiakkaaseen liittyvät maksutiedot ja maksuliikenne

•Sote-asiakkuustiedot ovat osajoukko isommasta kokonaisuudesta, joka on paljon muutakin kuin sote-tuottaminen – esim. kansalaisen elämä kokonaisuutena, perhe, koulutus, ympäristö, asuminen, talous, työllisyys, liikenne yms., kunta - maakunta (sote, TEM, muut) - viranomaiset

Asiakastieto syntyy asiakkaan ja palvelun kohtaamisessa – miksi kierrättää sitä sote:ssa toissijaisen käytön ratkaisujen kautta?



UNA Ydin vaihe I sotetuotannon tiedon hallinnassa



UNA integraatio ja tiedonhallintapalvelu
(UNA- ytimen kautta saatavilla olevat asiakkuustiedot)

Masterdata
(palvelut, tuotteet, asiointikanavat, tuottajat, asiakkaat, käyttäjät...)

Mikä oli sanoma?

- Asiakkuuden hallinnan tavoite on tuottaa asiakkaalle oikeat palvelut todettuun tarpeeseen oikea-aikaisesti soten tuotantorakenteesta riippumatta
- Asiakkuuden hallinta edellyttää asiakkuustietojen hyödyntämismahdollisuutta
- Asiakkuuden hallinta edellyttää, että
 - on taho, jonka intressissä on paitsi investoida tiedon saatavilla oloon myös edellyttää (valvoo?) tiedon hyödyntämistä asiakaspoluilla ...kuullosta maakunnalta...
 - ratkaisu toteutetaan palveluprossien tarpeisiin, synkronissa kansallisten ratkaisujen kehittämisen kanssa ja opittu muistaen
 - Keskitä toteutus, saat pullonkaulan
 - Keskitä vain hallinnan pelisäännöt, voit saada ekosysteemin

Tallennettu tieto palvelemaan sote-
asiakkuutta

Sote-tieto palvelemaan asiakasta