



Tietojohtaminen sote- keskuksen muodostamisessa

Toukokuu 2021

Sote-keskus jalostuu usein terveyskeskuksesta

- Integroituja sosiaali- ja terveyspalveluja tuottava toimipiste/verkostomainen toiminnallinen rakenne
- Palvelujen sisällöt vaihtelevat:
 - Perustason sosiaali- ja terveyspalveluita täydennettynä erikoistason palveluilla
 - Elämänkaari sote-keskukset (lasten ja nuorten sote-keskus, ikääntyneiden sote-keskus)
 - MT- ja päihdepalveluihin erikoistunut sote-keskus

Sote-keskukselle asetettuja tavoitteita

- Palvelujen saatavuus paranee
- Monialaisilla palveluilla kyetään vastaamaan nopeasti monialaisiin ongelmiin (syrjäytyminen, mt-/päihde, lasten ja nuorten monialaiset tarpeet jne.)
- Sote-ammattilaisten yhteistyö paranee
- Julkisen sektorin järjestämisvastuulla olevien palvelujen laatu paranee
- Strateginen tiedolla johtaminen osaksi sote-keskuksen toimintaa
- Palvelujen digitalisaatio

Sote-keskus ja tiedolla johtaminen

Palvelujen järjestäjän
tieto

Palvelutuottajan tieto

Asiakkaan tieto

Suomalaisessa sote-perinteessä tietojohdamisessa on korostunut tuottajan, ts. ammattilaisten, tietojohdamisen tarpeet

Palvelujen järjestäjä ja tietojohdaminen

- Palvelujen järjestäjä vastaa siitä, että sote-palvelut tarjotaan käyttäjille lainmukaisesti. Järjestäjä vastaa palvelujen yhdenvertaisuudesta.
- Palvelujen järjestäjän tietotarpeet ovat osin samat kuin palvelujen tuottajilla, mutta tietojohdamisen tarpeet ovat myös järjestäjälle erityisiä. Järjestäjä hyödyntää usein ”makrotasoisempaa” tietoa kuin palvelujen tuottaja

Järjestäjän tietojohdamisen tarpeet voidaan hahmottaa yksikertaisimmillaan pohtimalla mm. seuraavia kysymyksiä:

- *Mitä tietoja palvelujen järjestäjä tarvitsee, jos se päättää ostaa palvelun ulkopuoliselta tuottajalta?*
- *Pitäisikö samankaltaisia tietoja saada myös omasta tuotannosta?*

Palvelujen järjestäjän tietotarpeita (1)

- Asiakkuudet (CRM/tietoalttaat/muut väestön hyvinvointi-indikaattorit)
 - ✓ Asiakkaiden palvelutarpeet
 - ✓ Asiakasvolyymit, virrat ja palveluketjut (asiakasohjauksen vaatima tieto)
- Tuottajatieto ja sopimusten hallintatieto
- Tuotettujen palvelujen kuvaukset ja palvelujen kustannukset (PLM)
- Tuotannon kapasiteetti ja resurssit tuottajien välillä (tuotannon optimoinnin kokonaishallinta)
- Tuottajakohtaisten palvelujen vaikuttavuus ja asiakastyytyväisyys
- Tuottajien palvelujen laatu, saatavuus ja valvonnan edellyttämä muu tieto



Hypoteesi: Suomessa monituottajuus lisääntyy ja asiakkaisiin sidotuista kustannuksista tulee kasvavasti palvelujen rahoitusmuoto. Järjestämisen tiedon hallintaa ja tietoihtamien kvvvykkvvtä on kasvatettava.

Palvelujen tuottajan tietotarpeita (1)

- Palvelujen tuottaja vastaa siitä, että palvelut tarjotaan asiakkaille lainmukaisesti ja palvelujen järjestäjän asettamilla reunaehdoilla ja vaatimuksilla. Julkisesti rahoitetuissa palveluissa palvelujen järjestäjällä on pääasiallinen palvelujen rahoitusvastuu.
- Palvelujen tuottajat tarvitsevat tietojohdantamista suoraan asiakastyössä ja oman palvelutuotannon ohjaukseen. Käytettävät tiedot osin samoja kuin palvelujen järjestäjällä, mutta käyttötapana on usein erilainen.
- Palvelutuotannon tietojohdantamisen tarpeissa korostuu sote-ammattilaisten näkökulmat

Palvelujen tuottajan tietotarpeita (2)

- Asiakkuudet (APTJ)
 - ✓ Asiakkaiden palvelutarpeet/sairaudet/sosiaaliset tarpeet
 - ✓ Aikaisemmat hoito- ja palvelutoimenpiteet ja asiakas-/palvelu-/hoitosuunnitelmat
 - ✓ Asiakasvolyymit, virrat ja palveluketjut
- Oman tuotannon optimointi
 - ✓ Tuotettujen palvelujen kuvaukset ja palvelujen kustannukset
 - ✓ Oman tuotannon kapasiteetti ja resurssit
 - ✓ Palvelujen vaikuttavuus ja asiakastyytyväisyys
 - ✓ Palvelujen laatu ja saatavuus

Asiakkaan tietotarpeita

- Omadata
 - ✓ Palveluhistoria/omahoidon tiedot
 - ✓ Palvelutarpeet/diagnoosit
 - ✓ Asiakasohjaus, ajanvaraukset ja ajanvarausten hallinta
 - ✓ Lääkitykset/rokotukset
- Järjestäjän tarjoama ”tuottaja-/palvelutuotekatalogi” ja ohjaus palveluihin, joko asiakasohjauksen kautta tai suoraan ajanvaraukseen.

Tietojohdamisen vaikeuskerroin on iso

- Palvelujen järjestämis-/rekisterinpitäjävastuisiin sidottu asiakastiedonhallinta (tietosuoja ja tiedon toisiokäyttö)
- Tiedon siirron luvitusten puute
- Erillisten tietojärjestelmien rajapintojen vaikea ja usein kallis läpäisy
- Tietoaltaiden kehittymättömyys
- Tiedon hallinnan ja toiminta-arkkitehtuurin puutteet
 - Asiakastieto (CRM: järjestäjä/tuottaja/asiakas)
 - Asiakasvirtatieto (järjestäjä/tuottaja)
 - Tuottajatieto ja palvelutuotetieto (YTR/PLM)
 - Asiakastieto (julkisen sektorin asiakastilien puute ja käyttöliittymien puute)